

CA Clarity™ PPM

Gebruikershandleiding IT- servicemanagement

Versie 14.1.00



Deze Documentatie, inclusief de ingesloten Help-systemen en de elektronisch gedistribueerde materialen (hierna genoemd "Documentatie"), is alleen voor informatieve doeleinden en kan op ieder moment door CA worden gewijzigd of aangepast. Deze Documentatie mag niet worden gekopieerd, overgedragen, gereproduceerd, verspreid, gewijzigd of gedupliceerd, hetzij geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CA.

Niettegenstaande het bovenstaande, als u een gebruiker bent in het bezit van een licentie voor het softwareproduct of de softwareproducten die in de Documentatie worden behandeld, mag u een redelijk aantal exemplaren van de Documentatie afdrukken of anderszins beschikbaar maken voor gebruik binnen uw bedrijf door u of uw werknemers in verband met deze software, zo lang alle copyrightvermeldingen en -markeringen van CA worden afgebeeld op elk gereproduceerd exemplaar.

Het recht om exemplaren van de Documentatie af te drukken of anderszins beschikbaar te stellen is beperkt tot de periode waarin de toepasselijke licentie voor dergelijke software van kracht blijft. Als de licentie om welke reden dan ook wordt beëindigd, is het uw verantwoordelijkheid om schriftelijk aan CA te certificeren dat alle exemplaren en gedeeltelijke exemplaren van de Documentatie zijn geretourneerd aan CA of vernietigd.

VOOR ZOVER DE TOEPASSELIJKE WETGEVING DIT TOESTAAT, WORDT DEZE DOCUMENTATIE "ALS ZODANIG" VERSTREKT, ZONDER ENIGE GARANTIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIES VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL OF NIET-INBREUKMAKENDHEID. IN GEEN GEVAL ZAL CA AANSPRAKELIJK ZIJN AAN U OF ENIGE ANDERE PARTIJ VOOR VERLIES OF SCHADE, DIRECT OF INDIRECT, DIE VOORTKOMT UIT HET GEBRUIK VAN DEZE DOCUMENTATIE, INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT WINSTDERVING, INVESTERINGSVERLIEZEN, ONDERBREKINGEN VAN DE WERKZAAMHEDEN, VERLIES VAN GOODWILL OF VERLIES VAN GEGEVENS, ZELFS CA VAN TEVOREN UITDRUKKELIJK IS GEWAARSCHUWD OVER DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE VERLIEZEN OF SCHADE.

Het gebruik van een softwareproduct waarnaar wordt verwezen in de Documentatie valt onder de toepasselijke licentieovereenkomst, en deze licentieovereenkomst wordt niet op enige manier gewijzigd door de voorwaarden van deze kennisgeving.

Deze Documentatie is gemaakt door CA.

Aangeboden met "Beperkte rechten" Het gebruik, de duplicatie en de openbaarmaking door de overheid van de Verenigde Staten is onderhevig aan de beperkingen die zijn uiteengezet in FAR, secties 12.212, 52.227-14 en 52.227-19(c)(1) - (2) en DFARS, sectie 252.227-7014(b)(3), voor zover van toepassing, of hun opvolgers.

Copyright © 2014 CA. Alle rechten voorbehouden. Alle handelsmerken, handelsnamen, servicemerken en logo's waarnaar hierin wordt verwezen, zijn eigendom van hun respectieve bedrijven.

Neem contact op met de Technische ondersteuning

Voor online technische hulp, een volledige lijst met locaties, servicetijden en telefoonnummers neemt u contact op met de Technische ondersteuning op <http://www.ca.com/worldwide>.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Aan de slag met IT-servicemanagement 7

IT-servicemanagement: inleiding	7
IT-servicemanagement: vereisten	8

Hoofdstuk 2: IT-services beheren 11

Een IT-service openen	11
Een service maken of bewerken	12
Een service plannen	15
Een budget definiëren voor een service	17
Financiële transacties inschakelen voor een service	21
Incidenten voor een service beheren	22
Afhankelijkheden voor een service definiëren	23
Baselines maken en bijwerken om de voortgang te meten	24
Abonnementen en terugboekingen van afdelingen beheren	26
Scenario's voor capaciteitsplanning beoordelen voor een service	28

Hoofdstuk 3: Een servicehiërarchie samenstellen 29

Servicehiërarchieën	29
Onderliggende investeringen en toekenningen definiëren	30
Bovenliggende investeringen en toekenningen definiëren	30
De rollup van inspanning voor een service bestuderen	31
De financiële rollup voor een service bestuderen	32

Hoofdstuk 4: Een serviceteam voorzien van personeel 35

Serviceteams	35
Resources of rollen aan een serviceteam toevoegen	36
Personeelsvereisten voor een service definiëren	40
Rolcapaciteit voor een service onderzoeken	42
Resourcetoekenningen voor een service definiëren	43
Resourcetoekenningen voor een service aanpassen	44
Resourcetoekenningen verschuiven, vastleggen of accepteren	45
Toekenningen instellen voor meerdere teamleden	47
Geplande en definitieve resourcetoekenningen voor een service bewerken	48
Resources vervangen in een serviceteam	49
Rollen voor teamleden voor een service wijzigen	50

Hoofdstuk 5: De BRM Accelerator 51

De BRM Accelerator instellen	51
De velden van BRM Accelerator instellen	51
Service Desk-integratie instellen	53
De BRM Accelerator gebruiken	59
BRM Accelerator	59
Afdelingsabonnementen (BRM Accelerator)	60
Dashboards en portals van BRM Accelerator openen	61
Servicedashboard	62
Leveranciersdashboard	75
Klantdashboard	81
Klantportaal (BRM Accelerator)	84
Leveranciersportal	87

Hoofdstuk 1: Aan de slag met IT-servicemanagement

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[IT-servicemanagement: inleiding](#) (op pagina 7)

[IT-servicemanagement: vereisten](#) (op pagina 8)

IT-servicemanagement: inleiding

De IT-services omvatten een subset van CA Clarity PPM-investeringen zoals het gebruik van een nieuw platform of nieuwe toepassing. Als servicemanager analyseert u services in verhouding tot andere investeringen wat betreft hun waarde en kosten. Gebruik de IT-servicemanagementcapaciteiten van het product om de volgende bedrijfs- en IT-doelen te implementeren:

- Uw services beheren en goed onderbouwde financiële besluiten nemen. Zo kunt u bijvoorbeeld de totale financiële gegevens en inspanningsgegevens weergeven om de totale eigendomskosten te bepalen.
- U kunt investeringen en services delen met andere investeringen en services. Elke onderliggende investering of service kan toewijzingen hebben die bepalen in hoeverre een service wordt gedeeld. U kunt het percentage definiëren waarmee elke onderliggende investering of service wordt toegekend aan de bovenliggende investering in een hiërarchie.
- U definieert budgetinformatie, maakt financiële plannen en schakelt de investering in voor financiële transacties.
- U voorziet een team van personeel om te werken aan de service en de gerelateerde vraag (aanvragen of incidenten).
- U gebruikt processen om een projectmanager op de hoogte te stellen wanneer de status van een investering wordt gewijzigd. U kunt ook een proces definiëren dat acties uitvoert, zoals het aanpassen van de voortgang naar *voltooid*.
- U houdt een historisch overzicht bij van alle wijzigingen, toevoegingen en verwijderingen voor specifieke investeringsvelden.

IT-servicemanagement: vereisten

Als servicemanager of IT-analist voert u de vereisten in de volgende controlelijst uit:

- ☐ Controleer met uw beheerder of u over de vereiste toegangsrechten beschikt voor de functies die u wilt gebruiken. Als u geen toegangsrechten voor bepaalde services hebt, worden deze niet weergegeven op de lijstpagina. Als u geen weergaverechten voor diensten hebt, wordt de lijst leeg weergegeven.
- ☐ Voordat u de BRM-dashboards en portalen kunt weergeven, neemt u contact op met de beheerder voor het installeren en configureren van de BRM Accelerator. Er worden veel gegevenspunten in de portlets van de BRM Accelerator weergegeven over projecten, taken, risico's, abonnementen, afdelingen en diensten. Portlets tonen de gegevens op de volgende manieren:
 - Automatisch uit andere modules
 - Handmatig ingevoerd of geïmporteerd met de XML Open Gateway (XOG)
 - Geïmporteerd door het uitvoeren van een job
- ☐ Neem contact op met de beheerder om te controleren of de geplande jobs correct worden uitgevoerd. De job Investeringsboekingen is bijvoorbeeld mogelijk van invloed op de gegevens en prestaties in IT-servicemanagement.
- ☐ Controleer of u toegang hebt tot de volgende veelgebruikte IT-servicemanagementrapporten:
 - Analyse budget/prognose
 - Teruggeboekte GL-accountactiviteit
 - Terugboekingen klant en leverancier
 - Investeringsstatus
 - Onderzoek projecttransacties
 - Toewijzingen resource
 - Detail urenstaat
 - Capaciteit versus vraag per resource (hiervoor is PMO Accelerator nodig)
 - Capaciteit versus vraag per rol (hiervoor is PMO Accelerator nodig)
- ☐ Controleer of uw beheerder de invoegtoepassing PMO Accelerator heeft geïnstalleerd als u toegang moet hebben tot de gegevens die deze bevat.
- ☐ Als u gebruikmaakt van processen, kan uw beheerder specifieke processen voor specifieke typen services definiëren. Gebruik de pagina *Processen: Geïnitieerd* om processen voor diensten te maken en uit te voeren. Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

- Als u gebruikmaakt van de controlemogelijkheden, controleert u met uw beheerder of u de toegangsrechten hebt om het menu Controle weer te geven. Neem contact op met uw beheerder om de controlevelden te configureren en om te bepalen welke informatie wordt opgeslagen in het controlepad. Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Hoofdstuk 2: IT-services beheren

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Een IT-service openen](#) (op pagina 11)

[Een service maken of bewerken](#) (op pagina 12)

[Een service plannen](#) (op pagina 15)

[Een budget definiëren voor een service](#) (op pagina 17)

[Financiële transacties inschakelen voor een service](#) (op pagina 21)

[Incidenten voor een service beheren](#) (op pagina 22)

[Afhankelijkheden voor een service definiëren](#) (op pagina 23)

[Baselines maken en bijwerken om de voortgang te meten](#) (op pagina 24)

[Abonnementen en terugboekingen van afdelingen beheren](#) (op pagina 26)

[Scenario's voor capaciteitsplanning beoordelen voor een service](#) (op pagina 28)

Een IT-service openen

U kunt een lijst weergeven met uw IT-services en de services openen die u wilt onderzoeken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik op Services in IT-servicemanagement.
De pagina wordt weergegeven.
2. U kunt de pagina Services filteren, sorteren en opnieuw configureren. De diensten die in de lijst worden weergegeven, worden in oplopende volgorde weergegeven op basis van de naam. U kunt ook filters opslaan en gebruiken, powerfilters maken en gebruiken, filters verwijderen en lijsten sorteren.
3. Als u een service opent en details weergeeft of bewerkingen aanbrengt, klikt u op de naam van een service.

Een service maken of bewerken

Gebruik deze procedure om een service te maken. U kunt een service ook openen en bewerken. Dezelfde velden zijn van toepassing, hoewel hun locatie in de gebruikersinterface kan veranderen.

Opmerking: beheerders en ontwikkelaars kunnen een service ook importeren uit een ander registratiesysteem met de XML Open Gateway.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik op Services in IT-servicemanagement.
2. Klik op Nieuw.
3. Vul in de sectie Algemeen de verplichte velden in. De volgende velden bevatten uitleg:

Hoofdtoepassing

Definieert het hoofdvenster van de bovenliggende toepassing die is gekoppeld aan de nieuwe onderliggende service.

Manager

Hiermee definieert u de manager van de dienst. De gebruiker die de dienst heeft gemaakt, wordt standaard ingesteld als manager.

Begin- en einddatum.

Hiermee definieert u wanneer de service begint en eindigt.

Opmerking: als de start- en einddatum niet zijn opgegeven, kunnen de toekenningsgegevens op de pagina Team niet worden berekend.

Datums voor geplande kosten instellen

Hier kunt u aangeven of u de datums voor geplande kosten synchroon wilt houden met de dienstdatums. Als de optie voor een gedetailleerd financieel plan wordt gekozen, is dat niet van invloed op de datums voor geplande kosten.

Standaard: ingeschakeld

Doel

Hiermee definieert u het doel waarvoor de service wordt uitgelijnd met de strategie van uw bedrijf. Voorbeelden zijn Verbetering infrastructuur (OPEX) of Ontwikkeling nieuw bedrijf (CAPEX). Uw organisatie definieert de waarden en uw beheerder stelt ze in.

Uitlijning

Geeft aan hoe de dienst wordt uitgelijnd met de bedrijfsdoelstelling van de organisatie. Hoe hoger de waarde, hoe beter de uitlijning. De meetwaarde wordt bij portfolioanalyses gebruikt wanneer u vergelijkbare criteria voor bedrijfsuitlijning gebruikt.

Wanneer u op Opslaan klikt, verschijnt de numerieke waarde die u invoert, als een van de volgende statussymbolen:

- Rood: scores tussen 0 en 33 zijn niet uitgelijnd.
- Geel: scores tussen 34 en 67 bevinden zich ergens in het midden.
- Groen: scores tussen 68 en 100 zijn uitgelijnd.

Status

Geeft de status van de service in de servicemanagementlevenscyclus weer.

Waarden: Goedgekeurd, Afgewezen, Niet goedgekeurd

Standaard: Niet goedgekeurd

Statusindicator

Geeft een grafische voorstelling van de status. Als de status bijvoorbeeld *Goedgekeurd* is, kunt u de status weergeven als een groen stoplicht.

Waarden: Rood, Geel en Groen. Nadat de selectie is opgeslagen, wordt deze weergegeven als een stoplichtsymbool.

Fase

Definieert de fase in de levenscyclus van de investering. De keuzelijst is bedrijfsspecifiek en hangt af van de waarden die de beheerder instelt.

Deze meetwaarde wordt bij portfolioanalyses gebruikt wanneer u vergelijkbare fasecriteria gebruikt voor alle portfolio-investeringen.

Prioriteit

Hier wordt het relatieve belang van de investering voor de bedrijfsdoelstelling van de organisatie aangegeven. Deze meetwaarde wordt bij portfolioanalyses gebruikt wanneer u vergelijkbare criteria voor prioriteiten gebruikt voor alle portfolio-investeringen.

Limiet: nul (laag) tot 36 (hoog).

Standaard: 10

Risico

Geeft de numerieke risicoscore voor het risico aan. Hoe lager de waarde, des te lager het risico. Deze meetwaarde wordt bij portfolioanalyses gebruikt wanneer u vergelijkbare criteria voor risico gebruikt voor alle portfolio-investeringen. Voer een numerieke waarde in. Nadat de waarde is opgeslagen, wordt een van de volgende stoplichtsymbolen weergegeven.

- Groen. Scores tussen 0 en 33 geven een laag risico aan.
- Oranje. Scores tussen 34 en 67.
- Rood. Scores tussen 68 en 100 geven een hoog risico aan.

Verplicht

Om aan te duiden dat de investering voldoet aan een zakelijke vereiste, schakelt u dit selectievakje in. Dit kenmerk wordt gebruikt om investeringen bij te houden in portfolio's, portlets of diagrammen.

4. Wijs in de sectie Organisatiestructuur de OBS aan die u wilt koppelen aan de dienst voor organisatorische, beveiligings- of rapportagedoeleinden. Het veld kan bij het bewerken van de eigenschappen automatisch worden gevuld als een afdeling wordt geselecteerd op de pagina Financiële eigenschappen. De OBS met de naam Afdeling wordt gebruikt om de dienst aan een CA Clarity PPM-afdeling te koppelen. Als er meerdere OBS-eenheden met dezelfde naam bestaan, wordt de afdeling het laatst vermeld.
5. Sla de wijzigingen op.
6. Schakel het selectievakje naast de service in en klik op Markeren voor verwijdering om een service te verwijderen.

Opmerking: als u een *actieve* service wilt verwijderen, opent u deze en schakelt u het selectievakje Actief uit.

Een service plannen

Gebruik de planningspagina van de service-eigenschappen om de start- en einddatums en tijdinvoer in te stellen en de kostencode te definiëren.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik vervolgens vanuit Eigenschappen op Planning.

De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.

3. Vul in de sectie Planning van de pagina de volgende velden in:

Startdatum

Hiermee definieert u wanneer de dienst start.

Opmerking: als de start- en einddatum niet zijn opgegeven, kunnen de toekenningsgegevens op de pagina Team niet worden berekend.

Einddatum

Geeft aan wanneer de dienst is voltooid.

Datums voor geplande kosten instellen

Hier wordt aangegeven of datums voor geplande kosten worden gesynchroniseerd met de start- en einddatums van de dienst. Schakel het selectievakje in om te synchroniseren.

4. Vul in de sectie Traceren van de pagina de volgende velden in:

Tijdinvoer

Hier wordt aangegeven of teamleden tijd in hun urenstaten kunnen invoeren voor deze investering. Schakel het selectievakje in om tijdinvoer mogelijk te maken voor de dienst.

Belangrijk! Om hun tijd te rapporteren, moet elk personeelslid ook worden ingeschakeld voor tijdinvoer.

Raadpleeg de *Gebruikershandleiding Grondbeginselen* voor meer informatie.

Traceermodus

Geeft de traceermethode aan die wordt gebruikt om tijd in te voeren voor de dienst.

Waarden:

- Clarity. Teamleden voeren op urenstaten de uren in op basis van hun toegewezen taken.
- Geen. Voor niet-arbeidsresources, zoals onkosten, materialen en apparatuur, worden de gerealiseerde waarden bijgehouden via transactievouchers of via planner, zoals Open Workbench of Microsoft Project.
- Overig. Hiermee wordt aangegeven dat de gerealiseerde waarden worden geïmporteerd uit een programma van derden.

Standaard: Clarity

Kostencode

Hier wordt de kostencode gedefinieerd die is gekoppeld aan de dienst. Kostencodes worden gebruikt om financiële transacties te verwerken en om geposte gerealiseerde waarden bij te houden in de financiële planning.

Als u op urenstaten op taakniveau andere kostencodes invoert, worden deze overschreven door de kostencodes op taakniveau.

5. Sla de wijzigingen op.

Een budget definiëren voor een service

Gebruik een eenvoudig budget om de geplande kosten, de netto contante waarde (NPV), het rendement op de investering (ROI) en de break-eveninformatie voor de service te definiëren. U kunt ook geplande kosten en opbrengsten voor een service definiëren.

Wanneer u de start- en einddatum voor een budget instelt, stroomt de financiering gedurende deze periode constant en gelijkmatig. Met een gedetailleerd financieel plan kunt u kosten budgetteren voor meerdere perioden.

Opmerking: gegevens uit gedetailleerde plannen overschrijven het eenvoudige budget en de velden op deze pagina worden alleen-lezen.

Financiële managers stellen standaardwaarden in waarmee wordt gedefinieerd hoe financiële plannen kunnen worden gemaakt en welke financiële perioden worden gebruikt. De investeringsmanagers kunnen meerdere financiële kostenplannen maken als schattingen voor een budget. Ze kunnen het meest geschikte kostenplan als budget ter goedkeuring verzenden. De verzonden kostenplannen worden goedgekeurd door financiële managers.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Budget.
3. Vul in de sectie Financiële planning de volgende velden in:

Valuta

Hier kunt u de valuta opgeven die u wilt gebruiken bij de berekening van de budget- en prognosewaarden.

Budget is gelijk aan geplande waarden

Geeft aan of de budgetwaarden in de budgeteigenschappen van een investering overeenstemmen met de geplande waarden. Als er een gedetailleerd budgetplan bestaat voor de investering, kunnen de veldwaarden in de sectie Budget alleen worden weergegeven. De velden geven de waarden aan in het gedetailleerde budgetplan. Wanneer het selectievakje is uitgeschakeld, kunt u de budgetvelden bewerken.

Standaard: ingeschakeld

Financiële statistieken berekenen

Geeft aan of de financiële statistieken voor de investering automatisch worden berekend. Als dit is uitgeschakeld, kunt u de financiële statistieken handmatig definiëren.

Standaard: ingeschakeld

4. Vul in de sectie Opties voor financiële meetwaarden de volgende velden in:

Systeemperscentage gebruiken voor totale kapitaalkosten

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten op basis van het systeemperscentage te berekenen.

Systeemperscentage

Geeft de systeemwaarde weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Investeringsperscentage

Geeft het systeemperscentage weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Oorspronkelijke investering

De oorspronkelijke investering voor het idee.

Herinvesteringsperscentage systeem gebruiken

Selecteer het veld om de totale kapitaalkosten te berekenen op basis van het systeemperscentage voor herinvestering.

Systeemperscentage

Geeft de systeemwaarde weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

Investeringsperscentage

Geeft het systeemperscentage weer voor berekening van de totale kapitaalkosten.

5. Vul de volgende velden in de sectie Gepland in:

Geplande kosten

Definieert de totale geplande kosten voor de investering. Deze waarde wordt gespreid tussen de startdatum en de einddatum van de geplande kosten.

Geplande start van kosten

Hier kunt u de geplande startdatum voor het budget van de investering definiëren.

Einddatum geplande kosten

Hier kunt u de geplande einddatum voor het budget van de investering definiëren.

Geplande opbrengsten

Hier kunt u de verwachte financiële opbrengsten voor deze investering definiëren. De waarde wordt gespreid tussen de start- en einddatums van de geplande opbrengsten.

Startdatum geplande opbrengsten

Hier kunt u de geplande startdatum voor de opbrengsten van de investering definiëren.

Einddatum geplande opbrengsten

Hier kunt u de geplande einddatum voor de opbrengsten van de investering definiëren.

Geplande NPV

De waarde in het veld NPV (Net Present Value/netto huidige waarde) wordt berekend op basis van de volgende formule:

$\text{geplande NPV} = \text{geplande opbrengsten} - \text{geplande kosten}$

Opmerking: schakel het selectievakje NPV-gegevens berekenen uit om gegevens in dit veld te kunnen invoeren.

Standaard: Vergrendeld

Geplande ROI

De waarde in dit veld wordt berekend op basis van de volgende formule:

$\text{gepland ROI} = \text{geplande NPV} / \text{geplande kosten}$

Opmerking: schakel het selectievakje NPV-gegevens berekenen uit om gegevens in dit veld te kunnen invoeren.

Standaard: Vergrendeld

Gepland break-even

Hier worden de datum en het bedrag weergegeven om de periode en waarde aan te geven waar het programma winstgevend wordt.

Opmerking: schakel het selectievakje NPV-gegevens berekenen uit om gegevens in dit veld te kunnen invoeren.

Standaard: Vergrendeld

Geplande IRR

Geeft de geplande IRR (internal rate of return, interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande MIRR

Geeft de geplande MIRR (modified internal rate of return, aangepaste interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

Geplande terugverdienperiode

Geeft de datum weer van de geplande terugverdienperiode van de investering.

6. Vul de volgende velden in de sectie Budget in:

Budgetkosten

Geeft de gebudgetteerde kosten weer voor de investering.

Startdatum budgetkosten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Einddatum budgetkosten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde kosten van de investering weer.

Opbrengsten budget

Geeft gebudgetteerde opbrengsten voor een investering weer.

Startdatum budgetopbrengsten

Geeft de startdatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

Einddatum budgetopbrengsten

Geeft de einddatum van de gebudgetteerde opbrengsten van de investering weer.

HNW van budget

Geeft de gebudgetteerde HNW (Huidige nettowaarde, Net Present Value) van de investering weer.

ROI van budget

Geeft de gebudgetteerde ROI (Return on Investment, Rendement op investering) weer van deze investering.

Break-even voor budget

Geeft de datum weer waarop de gebudgetteerde kosten van de investering gelijk zijn aan de gebudgetteerde opbrengsten.

IRR van budget

Geeft het geplande IR (intern rendement, ook wel interne opbrengstvoet) weer voor de investering.

MIRR van budget

Geeft de geplande aangepaste interne opbrengstvoet weer voor de investering.

Terugverdienperiode voor budget

Geeft de datum weer van de geplande terugverdientijd van de investering.

7. Sla de wijzigingen op.

Financiële transacties inschakelen voor een service

U kunt de service inschakelen voor financiële verwerking. U kunt de financiële locatie, financiële afdeling en andere kenmerken identificeren die worden gebruikt voor het verwerken van financiële transacties. U kunt ook de transactietarieven definiëren voor de volgende entiteiten voor elke service.

- Arbeid
- materiaal
- apparatuur
- uitgave

Controleer of de volgende entiteiten bestaan voordat u een service voor financiële transacties inschakelt:

- Entiteits-, WIU- en investeringsklassen, locaties, en tarief- en kostenmatrixen.
- Een afdeling.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Financiële rollup.
3. Geef het volgende op in de sectie Algemeen:

WIU-klasse

Hier wordt de WIU-klasse gedefinieerd die wordt gebruikt om de investering te koppelen aan de tarief- en kostenmatrixen. De WIU-klasse kan ook voor rapportagedoeleinden worden gebruikt.

Investeringsklasse

Hier wordt de investeringsklasse gedefinieerd die wordt gebruikt om de investering te koppelen aan de tarief- en kostenmatrixen. De investeringsklasse kan ook voor rapportagedoeleinden worden gebruikt.

Afdeling

Hier wordt de afdeling gedefinieerd die tijdens de transactieverwerking van debetposten wordt gebruikt om kosten bij afdelingen in rekening te brengen of te crediteren. De afdeling kan ook worden gebruikt om de investering te koppelen aan de tarief- en kostenmatrixen. Als een afdeling is geselecteerd op de pagina met algemene eigenschappen, wordt dit veld automatisch ingevuld. Vereist voor debetposten.

Locatie

Definieert de locatie die wordt gebruikt om de investering te koppelen aan de debet- en creditregels voor de transactieverwerking van debetposten. Als de standaardwaarden voor het systeem of de entiteit aangeven dat de bronlocatie afkomstig is van de investering, gebruikt u de locatie om de investering te koppelen aan de kosten- en tariefmatrixen.

4. Geef in de secties Transactietarieven arbeid, Transactietarieven materiaal, Transactietarieven apparatuur of Transactietarieven uitgave zo nodig het volgende in voor elke transactietype:

Tariefbron

Hier wordt het tarief gedefinieerd dat tijdens de transactieverwerking wordt gebruikt om de kosten van arbeid, materialen, apparatuur of uitgaven voor de dienst in rekening te brengen.

Kostenbron

Hier worden de kosten van arbeid, materialen, apparatuur of uitgaven voor de dienst gedefinieerd.

Wisselkoerstype

Als Meerdere valuta is ingeschakeld, wordt hiermee bepaald hoe tarieven en kosten worden geconverteerd.

5. Sla de wijzigingen op.

Incidenten voor een service beheren

Gebruik incidenten om de IT-vraag van gebruikers en de uitgevoerde werkzaamheden door IT analisten aan uw services bij te houden. Incidenten kunnen uit problemen, defecten en andere verzoeken bestaan.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Incidentcategorieën.
3. Selecteer de incidentcategorieën die u wilt koppelen aan de dienst en klik op Toevoegen. Met incidentcategorieën worden incidenten gegroepeerd, zodat u de gemaakte kosten kunt vastleggen en beoordelen en het resourcegebruik kunt weergeven.

Opmerking: uw beheerder zorgt voor het instellen en bijhouden van de incidentcategorieën. Beheerders kunnen services ook gezamenlijk aan een incidentcategorie koppelen.

4. Klik op Opslaan en terug.
5. Om een lijst van incidenten te bekijken, opent u het menu Eigenschappen en klikt u op Incidenten.
6. Klik op Nieuw om een nieuw incident te maken.
7. Om een incident opnieuw toe te wijzen, klikt u op Opnieuw toewijzen.
8. Om een incident om te zetten in een taak of project, klikt u op Converteren.

Afhankelijkheden voor een service definiëren

In uw portfolio kunnen afhankelijkheidsrelaties bestaan tussen diensten. Afhankelijkheden kunnen zich voordoen tussen het begin en einde van conflicterende taken of als gevolg van budgetoverschrijdingen. U kunt investeringen definiëren die afhankelijk zijn van uw service, en aangeven wanneer uw service afhankelijk is van een andere investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Afhankelijkheden.
3. Selecteer een modus om het volgende weer te geven of toe te voegen:
 - Investeringsrelaties die afhankelijk zijn van huidige investering. Andere investeringen die afhankelijk zijn van uw investering, worden weergegeven.
 - Investeringsrelaties waarvan huidige investering afhankelijk is. Andere investeringen waarvan uw investering afhankelijk is, worden weergegeven.
4. Klik op Toevoegen om meer afhankelijkheden toe te voegen aan uw investering.
De pagina Investeringsrelaties selecteren wordt weergegeven.
5. Geef de naam op en selecteer het investeringstype in het veld Type of klik op Alle weergegeven.
6. Schakel in de sectie Filter investering het selectievakje van de investeringsnamen in en klik op Toevoegen.
7. Sla uw wijzigingen op.

Baselines maken en bijwerken om de voortgang te meten

Baselines, vaak gebruikt bij projecten, zijn ook beschikbaar voor het vastleggen van momentopnamen van de totale geplande inspanning en de geschatte kosten voor een service. Een baseline is statisch. De wijzigingen die u in een service aanbrengt nadat u een baseline hebt gemaakt, worden niet automatisch in de huidige baseline weergegeven. U kunt de baseline echter bijwerken met nieuwe informatie.

Opmerking: gerealiseerde waarden van incidenten vertegenwoordigen niet-gepland werk en zijn geen onderdeel van de totale inspanningen voor baselines.

Maak eerst een baseline voordat u resourcetijd invoert. Maak meerdere baselines op basis van intervallen, zoals halverwege de service, wanneer verschillende fasen zijn voltooid en wanneer de service is voltooid. Met de aanvankelijke baseline kunt u schattingen vergelijken met gerealiseerde waarden wanneer de service van start is gegaan.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Baseline.
De pagina Baselines wordt weergegeven.
3. Klik op de naam van een baselinerevisie op de pagina om de servicebaseline te bewerken.
4. Om een baseline te maken, klikt u op Nieuw.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
5. Vul de volgende velden in:

Revisienaam

De naam van de baselinerevisie.

Voorbeeld:

Initiële baseline, Tussentijdse baseline of Definitieve baseline.

Vereist: ja

Revisie-id

De unieke id voor de baselinerevisie.

Voorbeeld:

Het versienummer van de baseline, zoals v1 of v5.

Vereist: ja

Beschrijving

De beschrijving van de baseline.

Verplicht: nee

Huidige revisie

Definieert een baselinerevisie als de huidige baseline. Het veld kan alleen worden bewerkt wanneer er een baselinerevisie bestaat. De laatste baseline die u maakt wordt standaard de huidige baseline van het project. Als u slechts één baseline hebt gedefinieerd, wordt deze baseline de huidige baseline.

Standaard: ingeschakeld

6. Sla de wijzigingen op.
7. Geef de volgende werkinspanning en kostengegevens weer voor een baseline. De informatie is afkomstig uit de kolommen op de baselinerevisiepagina met service-eigenschappen:
 - **Gebruik.** De totale inspanning (werkelijke waarden en resterende ETC) op het moment dat de baseline werd vastgesteld. De werkelijke waarden zijn de waarden die op basis van de toewijzingen van de dienst zijn geboekt.
 - **BCWP.** Gebudgetteerde kosten van uitgevoerde werkzaamheden op het moment waarop de baseline werd vastgesteld. De kosten zijn de BAC-waarde vermenigvuldigd met het percentage voltooid op samenvattingsniveau.
8. (Optioneel) U kunt baselines gebruiken om te kijken hoe een service presteert door een Earned Value Analysis (EVA) te maken. Aan de hand van een EVA (Earned Value Analysis) kunt u zien hoeveel u tot op heden aan de service hebt uitgegeven en hoeveel werk er tot op heden is verricht.

Opmerking: u moet tarieven definiëren voor het personeel van de service en de job Tariefmatrix extraheren uitvoeren voordat de baseline wordt gemaakt om de baselinewaarden van kosten te bepalen. Geef de percentagewaarden voor de samenvattingstaken op voordat de baseline wordt gemaakt om BCWP-baselinewaarden te bepalen.
9. U werkt een baseline bij door het menu Eigenschappen te openen en op Baseline te klikken.

De pagina Dienst eigenschappen: Baseline wordt weergegeven.
10. Schakel het selectievakje naast de baseline in.

11. Klik op Baseline bijwerken.

De bevestigingspagina wordt weergegeven.

12. Klik op Ja.

De baseline die het laatst is gemaakt, wordt standaard de huidige baseline voor de dienst. Als u de huidige baselinerevisie verwijdert en er meer dan één baselinerevisie bestaat, wordt de meest recente baseline de huidige revisie.

Als de investering slechts één baseline heeft, is deze baseline gemarkeerd als de huidige baseline. De baseline wordt weergegeven in de lijst met een geel vinkje in de kolom Huidig. Open een baseline om hiervan de huidige baseline te maken, selecteer het veld Huidige revisie en sla de baselinerevisie op.

Abonnementen en terugboekingen van afdelingen beheren

Een abonnement is een aanvraag van een afdeling voor een dienst. Afdelingen die zich abonneren, worden verbruikers van de dienst. De afdeling die de dienst beheert, wordt de leverancier van de dienst. Als serviceprovider gebruikt u abonnementen voor het beheren van de relaties met geabonneerde afdelingen. De abonnementen omvatten kosten die bij de geabonneerde afdeling in rekening zijn gebracht voor geleverde diensten.

U kunt een lijst weergeven met alle afdelingen die op een dienst zijn geabonneerd en u kunt afdelingen aan deze lijst met abonnementen toevoegen of uit deze lijst verwijderen. Afdelingsmanagers kunnen hun afdeling ook op services abonneren. Raadpleeg de Gebruikershandleiding Financieel management voor meer informatie over terugboekingen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Eigenschappen en klik op Abonnementen.
3. Blader naar of filter op abonnementen als gewenst. Controleer de volgende informatie:

Klantenafdeling

Hier wordt de afdeling weergegeven die op deze service is geabonneerd.

BRM

Hier wordt de naam van de bedrijfsrelatiemanager voor de geabonneerde afdeling weergegeven.

Incidenten

Hier wordt het aantal incidenten weergegeven dat door de geabonneerde afdeling is gemeld voor de service.

Kosten

Hier worden de totaalkosten weergegeven die op dit moment door de geabonneerde afdeling zijn goedgekeurd voor de geleverde service.

SLA-overtredingen

Hier wordt het aantal SLA-overtredingen gedefinieerd dat door de geabonneerde afdeling is gemeld voor de service.

4. Een afdeling abonneren:

- a. Klik op Toevoegen.

De pagina Geabonneerde afdelingen toevoegen wordt weergegeven.

- b. Blader naar of filter op de afdelingen die u aan de lijst met abonnementen wilt toevoegen en klik op Toevoegen.

- c. Klik op Terug.

Opmerking: als u de geleverde service in rekening wilt brengen bij een afdeling, werkt u de debetregel voor terugboekingen bij door GB-toekenningen voor de nieuwe geabonneerde afdeling toe te voegen. Neem contact op met uw financiële IT-manager en de manager van de geabonneerde afdeling om te bepalen wanneer het terugberekenen van diensten moet beginnen.

5. Een abonnement verwijderen:

- a. Schakel het selectievakje in naast elke afdeling waarvoor u het abonnement wilt annuleren en klik op Verwijderen.

De bevestigingspagina wordt weergegeven.

- b. Klik op Ja.

Opmerking: als u een abonnement annuleert, moet u de debetregel voor terugboekingen bijwerken en de GB-toekenning voor de afdeling verwijderen. Als u dit niet doet, worden er nog diensten in rekening gebracht aan de afdeling.

Scenario's voor capaciteitsplanning beoordelen voor een service

Aan de hand van scenario's kunt u een systematische methodologie toepassen om uw dienst of portfolio te optimaliseren. Pas scenario's op uw dienst toe om te analyseren wat voor invloed personele wijzigingen of verschuivingen met betrekking tot de datums hebben op de uitkomst van uw investering.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. In de scenariowerkbalk onder de paginawerkbalk, selecteert u een scenario voor capaciteitsplanning.
Het scenario wordt ingesteld als het huidige scenario.
3. Evalueer de service door te schakelen tussen een scenario en het vastgestelde plan.
4. (Optioneel) Als u een scenario voor de capaciteitsplanning wilt maken, klikt u in de werkbalk Scenario op Maken.

Hoofdstuk 3: Een servicehiërarchie samenstellen

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[Servicehiërarchieën](#) (op pagina 29)

[Onderliggende investeringen en toekenningen definiëren](#) (op pagina 30)

[Bovenliggende investeringen en toekenningen definiëren](#) (op pagina 30)

[De rollup van inspanning voor een service bestuderen](#) (op pagina 31)

[De financiële rollup voor een service bestuderen](#) (op pagina 32)

Servicehiërarchieën

U kunt services beheren in een hiërarchie met andere investeringen zoals projecten, activa, toepassingen, producten, services en ander werk. De financiële hiërarchie geeft de getotaliseerde geplande, werkelijke en resterende kosten weer voor uw investeringen. De tijdgevarieerde waarden houden rekening met de door u gedefinieerde toekenningspercentages voor investeringen.

Zowel de *financiële* rollup als de rollup van *inspanning* zijn hiërarchische voorstellingen van de investeringen, services en ideeën die uw service bevat. Wanneer u uw hiërarchie maakt, worden de geplande kosten voor een onderliggende investering of service getotaliseerd voor de bovenliggende service. Deze totale kosten worden weergegeven in de *financiële* rollup. Op dezelfde manier worden de gekoppelde totale werkwaarden van de onderliggende investeringen of services opgehaald voor de bovenliggende service in de rollup van *inspanning*.

U kunt services ook delen tussen andere investeringen, services en ideeën. U kunt bijvoorbeeld een databaseserver delen die twee softwaretoepassingen ondersteunt. U kunt de volgende doelen bereiken:

- De twee softwaretoepassingen als onderliggende investeringen toevoegen aan de investeringshiërarchie van de databaseserver.
- Het kostentoekenningspercentage en de tijdsegmenten van de onderliggende investering bewerken.

Het toekenningspercentage van uw service-investering bepaalt welk gedeelte van een service is toegekend aan een andere service, investering of idee. Alle kostengegevens in de investeringshiërarchie worden gebaseerd op de toekenningspercentages.

Onderliggende investeringen en toekenningen definiëren

Als eigenaar van een service of investeringsmanager, definieert u de toekenningen voor elke onderliggende investering en service in de hiërarchie. Wanneer u de eerste onderliggende investering aan uw service toevoegt, is de bijbehorende toekenning ingesteld op 100 procent. U kunt het toekenningspercentage voor een onderliggende service, investeringen of idee bewerken. Kostentotalen van onderliggende investeringen worden automatisch getotaliseerd in de bovenliggende service op basis van de toekenningspercentages voor investeringen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Hiërarchie en klik op Financiële rollup.
3. Schakel het selectievakje naast de gewenste onderliggende dienst in en klik op Onderliggende toevoegen.
4. Schakel het selectievakje naast de investeringen in en klik op Toevoegen.
5. Klik op Terug.
6. Klik op het toewijzingsbedrag voor de onderliggende investering.
De pagina Toekenningen instellen wordt weergegeven.
7. Geef in het veld Toekenning van uw service het percentage van de onderliggende investering op dat wordt toegekend aan de bovenliggende service of investering.
8. Sla de wijzigingen op.
9. Als u de onderliggende service uit de financiële rollup wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje voor de service in en klikt u op Verwijderen.
10. Klik op Terug.

Bovenliggende investeringen en toekenningen definiëren

U kunt een of meer bovenliggende investeringen aan een service toevoegen. Definieer de toekenningen voor elke onderliggende investering in de servicehiërarchie. Investerings- en servicetoekenningen kunnen worden verdeeld over meer dan één bovenliggende investering. De totale gecombineerde toekenningen zijn altijd 100 procent.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Hiërarchie en klik op Bovenliggende.
De weergavepagina Bovenliggende wordt weergegeven.

3. Klik op Toevoegen om een of meer investeringen te selecteren die u wilt toewijzen als bovenliggende investeringen.
4. Voer in het veld Toekenning het toekenningspercentage in voor de bovenliggende investering.
5. Als u een bovenliggende investering wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje voor de investering in en klikt u op Verwijderen.
6. Sla de wijzigingen op.

De rollup van inspanning voor een service bestuderen

U kunt de totale werkinspanning die is uitgevoerd op de goedgekeurde of niet-goedgekeurde investeringen, services en ideeën in de hiërarchie bekijken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Hiërarchie en klik op Rollup van inspanning.
3. Als u elke service, inclusief bovenliggende of onderliggende services, wilt bekijken, dient u de items in de hiërarchie uit te vouwen of samen te vouwen.
4. Onderzoek het totaal dat wordt weergegeven van de arbeidsgerelateerde informatie voor de onderliggende service, inclusief de werkelijke ETC, EAC en werkafwijkingen. Het totaal houdt rekening met de toewijzingspercentages voor de onderliggende investering of dienst.
5. Afhankelijk van de weergave die u selecteert in de hiërarchie, worden bij het regelitem 'Zelf' de werkwaarden of kosten weergegeven die specifiek zijn voor de bovenliggende service. De regelitems onder de regel Zelf zijn voor elk van de onderliggende investeringen of services.
6. U filtert de lijst door een optie te selecteren in het veld Status.
7. Om toekenningen uit te lijnen met businessdoelen kunt u ook onderliggende investeringen of services toevoegen of verwijderen.

De financiële rollup voor een service bestuderen

U kunt financiële gegevens in een hiërarchische lijst weergeven met daarin uw onderliggende investeringen, services en ideeën. Alle onderliggende kosten en opbrengsten worden getotaliseerd in de bovenliggende service en worden weergegeven in het regelitem van de bovenliggende service.

U kunt de kosten bijhouden die zijn gemaakt voor het opzetten, onderhouden en ondersteunen van uw service. U kunt ook de toewijzingspercentages, geplande kosten, werkelijke kosten, resterende kosten, geplande opbrengsten, geplande ROI en geplande NPV bijhouden. U kunt de service bewerken door onderliggende investeringen toe te voegen of te verwijderen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Open het menu Hiërarchie en klik op Financiële rollup.

3. Bestudeer de bovenliggende en onderliggende services in de financiële rollup, inclusief de waarden voor de volgende velden:

Geplande kosten

De geplande kosten voor de investering, inclusief de kosten van eventuele onderliggende investeringen worden getotaliseerd op basis van hun toekenningspercentages.

Werkelijke kosten

De gemaakte kosten voor facturering en facturen. Als de dienst niet wordt goedgekeurd, worden de werkelijke kosten ook getotaliseerd op basis van de resultaatinvestering of dienst. De kosten worden getotaliseerd na verrekening van het toewijzingspercentage voor de investering. Dat wil zeggen dat de status van de service iets anders is dan *Goedgekeurd*.

Resterende kosten

Het verschil tussen de geplande kosten en de werkelijke kosten.

Geplande ROI

Het geplande rendement op de investering en de onderliggende investeringen.

Geplande NPV

De netto contante waarde van de investering en de onderliggende investeringen.

Geplande opbrengsten

De som van de geplande opbrengsten van het gedetailleerde budget voor de investering, de service of het idee. De geplande opbrengsten geven de geanticiperde toekomstige opbrengsten voor de investering weer.

TCO

De totale eigendomskosten zijn het totale kostenbedrag afgeleid van het uitvoeren of exploiteren van een service. Het uitvoeren van een service omvat het beheer van alle investeringen zoals projecten, toepassingen en ideeën die de service ondersteunen. Met de TCO-maatwaarde worden kosten en gedeelde toekenningen bijgehouden. Gebruik de TCO om een servicebudget te beheren en getotaliseerde kosten die zijn verzameld uit andere investeringstypen te vergelijken.

4. Om de TCO te bepalen, voegt u een of meer onderliggende investeringen aan een service toe. Bekijk de getotaliseerde kosten en arbeidstotalen via de hiërarchische investeringsfactuur.
5. U filtert de lijst door een optie te selecteren in het veld Status.

Opmerking: standaard wordt met de financiële rollup en de rollup van inspanning een lijst weergegeven met goedgekeurde en niet-goedgekeurde onderliggende investeringen en services.

6. Om toekenningen uit te lijnen met businessdoelen kunt u ook onderliggende investeringen of services toevoegen of verwijderen.

Hoofdstuk 4: Een serviceteam voorzien van personeel

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

- [Serviceteams](#) (op pagina 35)
- [Resources of rollen aan een serviceteam toevoegen](#) (op pagina 36)
- [Personeelsvereisten voor een service definiëren](#) (op pagina 40)
- [Rolcapaciteit voor een service onderzoeken](#) (op pagina 42)
- [Resourcetoekenningen voor een service definiëren](#) (op pagina 43)
- [Resourcetoekenningen voor een service aanpassen](#) (op pagina 44)
- [Resourcetoekenningen verschuiven, vastleggen of accepteren](#) (op pagina 45)
- [Toekenningen instellen voor meerdere teamleden](#) (op pagina 47)
- [Geplande en definitieve resourcetoekenningen voor een service bewerken](#) (op pagina 48)
- [Resources vervangen in een serviceteam](#) (op pagina 49)
- [Rollen voor teamleden voor een service wijzigen](#) (op pagina 50)

Serviceteams

Als manager kunt u een team van resources of rollen aan de werkzaamheden voor een service toewijzen. U kunt veel dezelfde functies implementeren die beschikbaar zijn voor projecten. Wanneer u bijvoorbeeld met serviceteams werkt, kunt u de volgende activiteiten verrichten:

- Capaciteit plannen per rol
- Resources en rollen toevoegen of bijwerken op OBS.
- Rollen en vereisten van teamleden wijzigen.
- Toekenningen voor rollen of resources verschuiven en schalen.

IT-analisten, engineers, consultants en andere teamleden kunnen de tijd die ze aan services, incidenten en serviceaanvragen werken op hun urenstaten noteren.

Opmerking: services zijn niet gekoppeld aan taken en het toewijzen van personeelsleden aan services heeft niet tot gevolg dat de toegewezen personeelsleden voor langere tijd zijn vastgelegd.

Resources of rollen aan een serviceteam toevoegen

Om personeel aan een service toe te voegen, voegt u specifieke benoemde arbeidsresources, niet-arbeidsresources of rollen toe als tijdelijke aanduidingen. Resources worden automatisch voor 100% van hun beschikbare werkdagen toegekend. U kunt toekenningen wijzigen, te veel resources toekennen of automatisch slechts de overgebleven beschikbaarheid van de resource toekennen.

U kunt meerdere instanties van een rol aan een dienst toevoegen, maar u kunt niet meerdere instanties van dezelfde genoemde resource aan een dienst toevoegen. Wijs bijvoorbeeld een rol van ontwikkelaar twee keer toe om twee verschillende vereisten aan te duiden voor een resource met ontwikkelaarsvaardigheden.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service en klik op Team.
De pagina met teamleden wordt weergegeven.

- Bestudeer de pagina met personeel van de dienst voordat u meer teamleden aan de dienst toevoegt. De pagina bevat de volgende kolommen en pictogrammen:

Pictogram Eigenschappen

Opent het resourceprofiel. Op deze pagina kunt u profielgegevens weergeven en geplande of vaste toekenningen wijzigen.

Pictogram Resourcezoeker

Hiermee wordt de pagina Resources zoeken geopend voor de geselecteerde resource. U kunt de resource of rol vervangen door een andere.

Resourcetoekenning

Hiermee wordt de pagina Toekenningen resource/rol geopend. U kunt de resourcetoekenning bijwerken.

Rol

Geeft de rol van de resource voor deze toekenning weer. De rol kan afwijken van de primaire rol die in het resourceprofiel is geselecteerd.

Tijd

Er wordt een geel vinkje in deze kolom weergegeven als de resource of rol urenstaatwaarden voor deze investering mag registreren.

Bookingsstatus

Hier wordt de bookingsstatus van de resource of rol weergegeven.

Waarden

Definitief. De resource is vastgelegd voor de investering.

Voorlopig. De resource is voorlopig voor de investering ingepland.

Gemengd. De resource is zowel definitief als voorlopig toegekend.

Start

In deze kolom wordt de startdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze datum niet is gedefinieerd, wordt standaard de startdatum van de investering opgegeven.

Einde

In deze kolom wordt de voltooiingsdatum voor de toekenningen van het teamlid weergegeven. Als deze datum niet is gedefinieerd, wordt standaard de einddatum van de investering opgegeven.

% Toekenning

In deze kolom wordt het toekenningspercentage van dit teamlid voor de investering weergegeven.

Toekenning

In deze kolom kunt u zien voor hoeveel uur de resource voorlopig is geboekt voor de investering. Tenzij u de boekingsdatums wijzigt, worden personeelsleden automatisch voor de gehele duur geboekt. U kunt de toekenning niet rechtstreeks bewerken, maar u kunt de toekenning wijzigen met:

- De opties voor het instellen van toekenningen.
- De nieuwe toekenningscurven die zijn gedefinieerd op de pagina Eigenschappen personeelslid van de resource.
- De optie Toekenning verschuiven.

Toegekende werkelijke waarden

In deze kolom kunt u zien hoeveel uur de resource tot op heden in totaal heeft besteed aan deze investering.

Werkelijke waarden incidenten

In deze kolom wordt de tijd weergegeven die is geregistreerd voor incidenten die aan deze investering zijn gekoppeld.

Totale werkelijke waarden

In deze kolom wordt de totale hoeveelheid geregistreerde tijd weergegeven voor deze investering. Deze waarde is de som van de toegekende werkelijke waarden en de werkelijke waarden van de incidenten.

3. Klik op Toevoegen om resources en rollen toe te voegen.
De pagina Resourcetype selecteren wordt weergegeven.
4. Selecteer de resources en rollen die u wilt toevoegen aan het team voor uw dienst.
Opmerking: gebruik een rol als tijdelijke aanduiding als u de naam van de resource niet weet. Of gebruik een rol als de resource niet beschikbaar is om mee te werken aan de dienst.
5. Gebruik het zoekfilter om de resources of rollen te filteren op naam of andere criteria.

6. Klik op Toevoegen om de geselecteerde resources of rollen toe te voegen.
7. (Optioneel) Als u teamleden aan uw dienst wilt toevoegen op OBS-niveau, klikt u op Toevoegen/bijwerken op OBS.
8. (Optioneel) U kunt te veel toegekende resources naar een dienst boeken. Als de beschikbare uren minder zijn dan het aantal aangevraagde uren, wordt de pagina Bevestiging resterende beschikbaarheid weergegeven om aan te geven dat de resource te veel is toegekend.
 - Als de resource is geboekt voor de standaardwaarde van 100 procent van zijn of haar beschikbaarheid, wordt in de kolom 100 procent resourcetoekenning het aantal gebruikte uren weergegeven.
 - In de kolom Resterende beschikbaarheid kunt u zien hoeveel werkuren de resource daadwerkelijk aan de dienst kan besteden.

Selecteer een van de volgende opties:

Te veel toekennen

Hiermee wordt de resource te veel toegekend.

Resterend alleen

Hiermee wordt de resource geboekt voor de tijd die in de kolom Resterende beschikbaarheid wordt weergegeven.

9. (Optioneel) Als u een resource wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje in en klikt u op Verwijderen.

Opmerking: u kunt een resource niet verwijderen als er geboekte of verzonden gerealiseerde waarden in behandeling zijn voor de service.
10. Sla uw wijzigingen op.

Personeelsvereisten voor een service definiëren

Zodra u de resource of de rol hebt toegevoegd aan de service, kunt u op de pagina met teamleden voor de resources of rollen de personeelsaanvraag wijzigen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de dienst en klik op Team.
2. Klik op het pictogram Eigenschappen voor de resource of de rol.
3. Geef de eigenschappen van het personeelslid op:

Naam personeelsaanvraag

Geef de naam van de vereiste weer.

Begin- en einddatum

Hier worden de begin- en einddatum voor de toekenning van het teamlid voor deze investering gedefinieerd.

Standaard: de begin- en einddatum van de investering.

Standaard % toekenning

Definieert het tijdspercentage voor het aan de resource toekennen van de investering (u kunt 0 procent invoeren). Als u hier wijzigingen aanbrengt, wordt de kolommen Toekenning en Toekenningspercentage op de pagina Investeringssteam eveneens bijgewerkt.

Boekingsstatus

Duidt het toezeggingsniveau voor de toekenning van het teamlid aan. Boeking van personeelsleden zijn voorlopig, vast of gemengd.

De boekingsstatus wordt automatisch ingesteld wanneer teamleden worden geboekt of wanneer hun toekenning verandert.

Status aanvraag

Hiermee wordt het type personeelsaanvraag bepaald.

Standaard: Nieuw

Resource

Geef de rolnaam weer die aan de vereiste is gekoppeld.

Begin- en einddatum van investering

Geef de begin- en einddatum van de investering weer.

Investeringsrol

Hiermee wordt de rol gedefinieerd waarvoor resources worden aangevraagd voor deze investering.

Voorbeeld: ontwikkelaar, bedrijfsanalist en architect

OBS-eenheid personeel

Hiermee wordt de OBS-eenheid voor het personeel gedefinieerd.

Standaard: de investeringswaarde van de OBS-eenheid Personeel, als deze is gedefinieerd.

Open voor tijdinvoer

Geeft aan of de resource gebruik kan maken van urenstaten om de uren bij te houden die aan taaktoewijzingen zijn besteed. Als dit niet is ingeschakeld, kan de resource voor geen enkel project tijd boeken.

Standaard: ingeschakeld

4. Vul in de sectie Resource zoeken de volgende velden in:

Type dienstverband resource

Hiermee geeft u aan of de resource een aannemer of een voltijdmedewerker is.

Sleutelwoorden cv

Definieert de sleutelwoorden uit het cv van de resource.

Geplande toekenning

Hier wordt het totale percentage van hoeveelheid tijd gedefinieerd die voor de toekenning van de resource aan de investering is gepland, zoals door de investeringsmanager is aangevraagd. De toekenning bepaalt tevens de startdatum en einddatum.

Definitieve toekenning

Hier wordt het totale percentage van de definitief geboekte toekenning van de resource aan de investering gedefinieerd (zoals dit door de resource manager is ingevoerd). De toekenning bepaalt tevens de startdatum en einddatum van de toekenning.

Er is pas een waarde voor de definitief geboekte toekenning wanneer de resource manager de toekenningen definitief boekt.

5. Sla de wijzigingen op.

Rolcapaciteit voor een service onderzoeken

Gebruik het totaaloverzicht van alle rolaanvragen om de personeelsaanvragen voor een service te plannen. U kunt de capaciteit van elke resource per rol bestuderen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service en klik op Team.
2. Klik op het menu Team en selecteer Rolcapaciteit.
3. Geeft de toekenning van de rol weer voor de service en vergelijk deze met de toekenningen voor andere investeringen of services. In de investeringshiërarchie worden de gegevens van een rol getotaliseerd en elke subinvestering kent een bepaald percentage toe aan de dienst.
4. Geef de beschikbare rolcapaciteit weer voor de service en subinvesteringen.
5. U kunt ook resources zonder teamrol weergeven in de rij [Geen rol].
6. (Optioneel) Geef deze gegevens weer vanuit een scenario of van buiten een scenario. Een rol kan bijvoorbeeld worden weergegeven als te veel toegekend. Klik op het pictogram Personeel om de pagina met personeel voor het serviceteam te openen en de resources te bestuderen die de rol gebruiken.

Resourcetoekenningen voor een service definiëren

Een personeelstoekenning vertegenwoordigt de toewijzing van een specifieke resource aan een service. Personeelsleden worden automatisch voor de gehele duur van de service geboekt. U kunt de boekingsdatums en andere personeelstoekenninginformatie wijzigen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de dienst en klik op Team.
2. Bewerk de volgende velden:

Resource

Geef de bijbehorende resourcenaam weer. Klik op de naam van een resource om de eigenschappen van de resource te openen.

Rol

Hiermee wordt de rol van de resource voor de investering gedefinieerd.

Tijd

Hier wordt aangegeven of deze resource tijd kan invoeren voor werk dat is uitgevoerd voor deze investering.

Boekingsstatus

De boekingsstatus van de resource voor de investering.

Start en Einde

Hier worden de start- en einddatum voor de boeking van deze resource voor de investering gedefinieerd. Wanneer u de datums wijzigt, wordt de waarde in de kolom Toekenning bijgewerkt.

% Toekenning

Hier wordt de standaardwaarde voor de toekenning van de resource aan deze investering gedefinieerd. U kunt nul (0) als toekenningspercentage invullen. Als u hier wijzigingen aanbrengt, wordt de waarde in de kolom Toekenning eveneens bijgewerkt.

Toekenning

Geef aan voor hoeveel uur de resource voorlopig is geboekt. Er wordt voor elke resource een toekenningswaarde gegenereerd door het totale aantal werkdagen tussen de start- en einddatum van de service (inclusief de start- en einddatum) te vermenigvuldigen met het aantal uur dat de resource dagelijks beschikbaar is. De ETC is gebaseerd op het aantal uren dat een resource aan de dienst is toegewezen.

Toegekende werkelijke waarden

In deze kolom kunt u zien hoeveel uur de resource tot op heden in totaal heeft besteed aan deze investering.

Werkelijke waarden incidenten

In deze kolom wordt de tijd weergegeven die is geregistreerd voor incidenten die aan deze investering zijn gekoppeld.

Totale werkelijke waarden

Definieert de totale werkelijke waarden die voor deze resource zijn geboekt.

3. Sla de wijzigingen op.

Resourcetoekenningen voor een service aanpassen

U kunt resourcetoekenningen aanpassen inclusief een resourcetoekenning verlengen of de boeking van een definitief geboekte resource ongedaan maken.

Stelt u zich bijvoorbeeld voor dat de geplande toekenning of standaardtoekenning voor een resource 100 procent is. De resource is geboekt om van 1 april tot en met 1 juli aan uw service te werken. De resource is echter ook 50 procent van de tijd van 1 tot 30 april ingepland voor een andere service. De resource is van plan om van 15 tot 22 mei op vakantie te gaan. In dit geval kunt u twee toekenningscurven maken. Eén curve geeft een afwijking van 50 procent aan van 1 tot 30 april. Een andere curve geeft een afwijking van 0 procent aan van 15 tot 22 mei.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de dienst en klik op Team.
2. Klik op het pictogram Eigenschappen naast de resource en controleer de volgende items:

Geplande toekenning

Deze curve vertegenwoordigt de totale *geplande* (standaard) toekenningshoeveelheid die de servicemanager oorspronkelijk heeft gevraagd.

Definitieve toekenning

Deze curve geeft de toekenningshoeveelheid weer die door de resource manager is toegewezen.

Opmerking: de boekingsstatus voor een resource wordt automatisch aangepast aan wijzigingen in de curven voor geplande en definitieve toekenning. De gemengde (standaard) boeking voor het projectmanagement bepaalt of u het gedeelte Definitieve toekenning mag weergeven.

3. Voer in het veld Standaard % toekenning het tijdspercentage in voor de resource die is toegekend aan de service. Voer bijvoorbeeld 0, 50, of 100 procent in.

De wijziging wordt weerspiegeld in de kolommen Toekenning en Toekenningspercentage op de pagina met teamleden.

4. Bestudeer de geplande en definitieve toekenningen voor uw services en identificeer afwijkingen van het veld Standaard % toekenning.
5. Maak één rij voor elke afwijking van de standaardtoekenning. Maak om door te gaan met ons voorbeeld aan het begin van dit onderwerp twee rijen:
 - a. De ene rij vertegenwoordigt de periode waarin de resource 50 procent werkt.
 - b. Een tweede rij vertegenwoordigt de periode waarin de resource 0 procent werkt (niet op kantoor).
6. Een periode voor geplande toekenning en voor definitieve toekenning maken:
 - a. Typ een begindatum voor de periode.
 - b. Typ een einddatum voor de periode.
 - c. Geef in het veld Toekenningspercentage het percentage tijd op dat u verwacht dat de resource zal werken (voorlopig of definitief). Voer bijvoorbeeld 0, 50, of 100 procent in.
7. Sla de wijzigingen op.

Resourcetoekenningen verschuiven, vastleggen of accepteren

U kunt ook de volgende typen wijzigingen aanbrengen in resourcetoekenningen:

- **De toekenning verschuiven:** u kunt alle of een deel van de resourcetoekenningen in een service verschuiven. Verschuif toekenningen om ze te verlengen na de toegestane tijdschaalwaarde, namelijk zes maanden. Stel bijvoorbeeld dat een toekenning begint op 1 mei op het standaardpercentage van 100 procent tot en met 31 mei en vervolgens wordt verlengd voor juni met een verminderd toekenningspercentage van 50 procent. Als u de startdatum van de toekenning in 1 juni wordt gewijzigd, wordt de toekenning verschoven van 1 juni tot en met 1 juli (31 kalenderdagen) voor 100%. En vervolgens tot en met 2 augustus voor 50%. U kunt de toekenning ook verschuiven voor tijdspannen die geen segmenten bevatten.
- **Geplande toekenning bevestigen:** u kunt de definitieve toekenning gelijk aan de geplande toekenning instellen. Als de segmenten definitief wilt boeken, bewerkt u het geplande toekenningsegment voor een resource. Wanneer een resource een vaste boekingsstatus heeft, is die resource volledig vastgelegd. Als u de geplande toekenning bevestigt, wordt het standaard toekenningspercentage niet hersteld..
- **Definitieve toekenning accepteren:** u kunt voorlopig geboekte segmenten verwijderen in het gedeelte Geplande toekenning. Alle segmenten worden hersteld zodat ze gelijk zijn aan de definitief geboekte segmenten.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de service en klik op Team.
2. Schakel het selectievakje naast de resource in om toekenningen te verschuiven.

3. Toekenningen verschuiven of schalen:
 - a. Open het menu Handelingen en klik op Toekenning verschuiven.
 - b. Wijzig in de sectie Te verschuiven tijdspanne de start- en einddatums waarop de resource is toegekend aan de dienst. Wanneer u de datums verschuift, blijven de gesegmenteerde toekenningsdatums intact, zelfs wanneer u het toekenningspercentage voor elk segment wijzigt.
 - c. In het gedeelte Parameters tijdverschuiving:
 - Voer in het veld Verschuiven naar datum de datum in waarop u wilt dat de verschoven toekenning begint.
 - Voer in het veld Grensdatum verschuiven de einddatum voor het verschuiven van toekenningen in. Toekenningen kunnen niet tot na de laatste datum worden verschoven.
 - Voer in het veld Toekenningspercentage schalen op het percentage in waarmee de toekenning moet worden gewijzigd in die nodig is voor de verschuiving.
4. Als u de geplande toekenning wilt bevestigen zodat deze de definitieve toekenning wordt:
 - a. Open het menu Handelingen en klik op Geplande toekenning bevestigen.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
 - b. Klik op Ja.
5. Andersom, om de definitieve toekenning te accepteren en de geplande toekenning zo te resetten dat deze overeenkomt met de definitieve toekenning:
 - a. Open het menu Handelingen en klik op Definitieve toekenning accepteren.
De bevestigingspagina wordt weergegeven.
 - b. Klik op Ja.

Alle toekenningen zijn volledig vastgelegd. Alle segmenten worden hersteld zodat ze gelijk zijn aan de definitief geboekte segmenten. De waarde Boekingsstatus wordt gewijzigd in *Definitief*. De kolom % Toekenning en de waarden voor de kolom Toekenning worden bijgewerkt.
6. Sla de wijzigingen op.

De wijziging wordt weerspiegeld in de kolommen Toekenning op de pagina met het personeel voor het serviceteam.

Toekenningen instellen voor meerdere teamleden

U kunt met één handeling de toekenning voor meerdere teamleden instellen.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de dienst en klik op Team.
2. Schakel het selectievakje naast de resource in om de toekenning bij te werken.
3. Klik vanuit het menu Handelingen op Toekenning instellen.
4. Stel in de sectie Algemeen de volgende toekenningen in voor de geselecteerde teamleden:

Begin- en einddatum.

Hier kunt u de datum definiëren waarop de toekenning begint en eindigt.

Schakel het selectievakje Opnieuw instellen voor overeenstemming met startdatum investering in om de resourceaanvraag te herstellen zodat deze overeenkomt met de start- en einddatums van de service.

Standaardtoekenning %

Hier kunt u de toekenning van de resource voor deze dienst definiëren.

5. Schakel in de sectie Huidige toekenningsegmenten van de pagina het selectievakje Huidige toekenningsegmenten wissen in. Deze selectie verwijdert alle toekenningsegmenten voor de geselecteerde teamleden.
6. Vul in de sectie Nieuwe toekenningsegmenten van de pagina de volgende velden in om een toekenningsegment te maken voor de geselecteerde teamleden:

Begin en einde

Hier kunt u de datum definiëren waarop de toekenning begint en eindigt.

% Toekenning

Hier kunt u het percentage definiëren waarvoor de resources zijn toegewezen aan de service.

7. Sla de wijzigingen op.

Geplande en definitieve resourcetoekenningen voor een service bewerken

Als servicemanager wilt u de volgende vragen kunnen beantwoorden:

- Hoeveel beschikbaarheid van een resource heb ik voor een dienst?
- Welk resources zijn te veel of te weinig geboekt, en in welke mate?

U kunt de geplande en vastgelegde toekenning voor een service per resource en per tijdsperiode in een grafiek bekijken.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open een service.
2. Klik in het menu Team en selecteer Detail.
Toekenningen worden weergegeven op resource, toekenning en tijdsperiode.
3. Schuif over een tijdsperiode.
Er verschijnt een opmerking met een kort overzicht.
4. Bestudeer de tijdsperiodekolommen en toekenningsskleuren. De kolommen zijn standaard ingesteld op *wekelijks* en beginnen altijd met de huidige week.
 - Geel duidt aan dat resources voor de betreffende periode toegekend zijn overeenkomstig de beschikbaarheid, of minder.
 - Rood duidt aan dat resources te veel zijn toegekend. De geboekte tijd overschrijdt de beschikbaarheid voor de desbetreffende periode.
 - Groen geeft toekenningen van resources aan andere investeringen, ideeën of diensten aan.
5. Om de tijdgerelateerde waarden te bewerken, klikt u in de grafiek. U kunt bijvoorbeeld de tijdcellen voor elke resource bewerken.
6. Sla uw wijzigingen op.

Resources vervangen in een serviceteam

U kunt de personeelsleden vervangen die zijn toegewezen aan een serviceteam. Gebruik de beschikbaarheidsscore om een vervanger met soortgelijke vaardigheden te vinden. U kunt een resource door een andere resource vervangen. Ook een rol kunt u door een resource vervangen.

Opmerking: het vervangingsproces kan resulteren in te veel toegekende resources.

Volg de onderstaande stappen:

1. Adviseer indien mogelijk het oorspronkelijke teamlid zijn of haar tijdvermeldingen in te vullen en te boeken voordat de vervanging wordt uitgevoerd.
2. Open de service en klik op Team.
3. Klik op het pictogram Resourcezoeker naast de naam van de te vervangen resource.
4. Bekijk de volgende velden:

Beschikbaarheid

Hier worden de toekenningssperiode en het aantal uren gedefinieerd voor de toekenning van de resource. De vervangende bewerking draagt de weergegeven datums en uren over aan een vervanger.

Beschikbaarheidsovereenkomst

Geeft een score weer waarbij rekening is gehouden met de duur van de toewijzing (werkperiode) en de beschikbaarheid van elke potentiële overeenkomende resource. Hoe hoger de score, hoe groter de overeenkomst.

Als u geen vaardigheden hebt gespecificeerd voor uw zoekcriteria, wordt in de kolom Totaal overeenkomst de waarde voor Beschikbaarheidsovereenkomst overgenomen. De kolom Overeenkomende vaardigheden kan leeg zijn. Als u zoekt op vaardigheidscriteria en beschikbaarheidscriteria, wordt in de kolom Totaal overeenkomst een gemiddelde van de twee scores weergegeven.

Het volgende bericht wordt mogelijk boven aan de pagina weergegeven:

De overeenstemmingsscores kunnen onjuist zijn als de beschikbaarheidsdatums niet binnen het volgende bereik vallen: ddmmjj - ddmmjj.

Als er een verschil is tussen het datumbereik in het bericht en de datums in het veld Beschikbaarheid, kan de score voor Beschikbaarheidsovereenkomst onnauwkeurig zijn. De datums in het veld Beschikbaarheid kunnen bijvoorbeeld 10/1/2017 tot 2/7/2018 zijn. Het datumbereik in het bericht kan bijvoorbeeld 10/7/2019 tot 10/7/2020 zijn. Er kan geen vergelijking worden gevonden voor een resource. Hierdoor zijn de scores voor de beschikbaarheidsovereenkomst lager.

5. Schakel het selectievakje naast de nieuwe resource in en klik op Vervangen.

6. Klik op Ja om te bevestigen.
7. De rol van het oorspronkelijke teamlid wordt overgedragen naar het nieuwe teamlid (tenzij u een rol door een andere rol vervangt). De nieuwe resource ontvangt de volgende eigenschappen van de resource die is vervangen:
 - a. Beschikbaarheid start (als de datum nog niet is verlopen en als de nieuwe resource nog niet is geboekt op de betreffende datum)
 - b. Voltooing beschikbaarheid
 - c. Resterende toekenning
 - d. Resterende ETC
 - e. Percentage (%) toekenning

Opmerking: de gerealiseerde waarden, gerealiseerde waarden die in behandeling zijn en de baseline van het oorspronkelijke teamlid worden niet overgedragen naar het nieuwe personeelslid.

Rollen voor teamleden voor een service wijzigen

U kunt de rol van een personeelslid in een service wijzigen. De wijziging is niet permanent voor de resource. De wijziging in rol is alleen van toepassing op het lokale serviceniveau.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de service en klik op Team.
2. Klik op het pictogram Eigenschappen naast een resource.
3. Selecteer in het gedeelte Algemeen een waarde voor het veld Investeringsrol.
4. Klik op Toevoegen.
5. Sla de wijzigingen op.

Hoofdstuk 5: De BRM Accelerator

Dit gedeelte bevat de volgende onderwerpen:

[De BRM Accelerator instellen](#) (op pagina 51)

[De BRM Accelerator gebruiken](#) (op pagina 59)

De BRM Accelerator instellen

De BRM Accelerator is een invoegtoepassing die bestaat uit een set portlets die deel uitmaken van de module IT-servicemanagement.

De velden van BRM Accelerator instellen

Als beheerder installeert u de invoegtoepassing en configureert u vervolgens de velden van de invoegtoepassing BRM Accelerator. De inhoud van BRM is beschikbaar voor gebruikers wanneer u de invoegtoepassing installeert. Gebruikers kunnen IT-servicegegevens echter pas bekijken wanneer u de volgende taken hebt uitgevoerd:

- Voltooi deze procedure met behulp van CA Clarity PPM Studio.
- Stel velden en kenmerken voor andere objecten die uw organisatie wil implementeren in met behulp van Studio.

Volg de onderstaande stappen:

1. Klik op Beheer. Selecteer onder Studio Objecten.
2. Open het object Service.
3. Klik op het tabblad Kenmerken.
4. Activeer de volgende kenmerken voor het serviceobject:

Diensttype

Het type dienst. Voeg het veld toe aan de pagina met service-eigenschappen. De diensttypen zijn gedefinieerd in een opzoektabel die standaard de volgende waarden bevat:

- Infrastructuur
- Onderhoud
- Essentieel
- Ondersteuning van omzetgenerering

Opmerking: het veld Diensttype is een standaardzoekveld. U kunt dit veld gebruiken om diensten te zoeken op basis van het kenmerk Type.

Bedrijfsuitlijning

Voeg het veld Bedrijfsuitlijning toe aan de pagina met service-eigenschappen. De pagina geeft aan hoe goed de dienst is uitgelijnd met de bedrijfsdoelen van de organisatie. Het veld bevat een numerieke waarde tussen 1 en 100. Het standaardstoplicht *Uitlijning* geeft het volgende aan:

- Rood. De waarde in het veld Bedrijfsuitlijning is tussen 0 en 33.
- Oranje. De waarde in het veld Bedrijfsuitlijning is tussen 33 en 66.
- Groen. De waarde in het veld Bedrijfsuitlijning is tussen 66 en 100.

5. De volgende velden moeten worden ingesteld voor het belangrijke meetwaardeobject, een onderliggende waarde van het abonnementsobject.

Drempelwaarde-indicator

Voeg het veld Drempelwaarde-indicator toe aan de pagina's Sleutelmeetwaarden maken, Sleutelmeetwaarden bewerken en Sleutelmeetwaarden. Het veld wordt weergegeven als het selectievakje Hogere waarden beter. Als dit selectievakje is geselecteerd, zijn hogere waarden dan de drempelwaarden acceptabel. Als dit selectievakje is uitgeschakeld, zijn lagere waarden dan de drempelwaarden gewenst.

Het selectievakje Hogere waarden beter geeft aan hoe de stoplichten worden bepaald voor een specifiek veld voor een belangrijke meetwaarde. U maakt bijvoorbeeld een nieuwe belangrijke meetwaarde met de naam Aantal geschorste gebruikers en schakelt het selectievakje uit. Geeft voor de gegevensleverancier voor de portlet Meetwaarden van waarde aan dat waarden onder de drempel beter zijn.

Type

Met het veld Type worden de aangepaste meetwaarden voor de BRM Accelerator-portlets gecategoriseerd. In de portlet Meetwaarden worden bijvoorbeeld alleen waarden gebruikt die als categorie 'Waarde' zijn gemarkeerd wanneer u de koppeling Waarde kiest in de portlet Dienstgezondheid op de pagina Dienstlay-out: Dashboard. Dit veld wordt weergegeven op de weergave- en filterpagina's Sleutelmeetwaarden maken, Sleutelmeetwaarden bewerken en Sleutelmeetwaarde voor het abonnement van een afdeling. Type is een standaardtekstveld met een opzoektabel in een vervolgkeuzelijst die de volgende standaardwaarden bevat:

- Waarde
- Gebruik
- Gesloten incidenten
- Gecreëerde incidenten
- Overig

Service Desk-integratie instellen

De BRM Accelerator biedt een beter inzicht in de meetwaarden op het gebied van financiën, resources en dienstverlening voor de services en investeringen die door IT-afdelingen worden beheerd en door klantenafdelingen worden gebruikt. Sommige BRM Accelerator-portlets bevatten informatie over en aantallen incidenten. U kunt externe systemen, zoals CA Service Desk Manager, gebruiken om incidenten bij te houden. Gebruik een van de volgende methoden om de incidentgegevens te verzamelen:

- Handmatig invoeren in CA Clarity PPM
- Importeren met XML Open Gateway (XOG).
- Importeren met de job *Gegevens van Unicenter Service Desk importeren*

Incidentenportlets invullen

Bij de job *Gegevens van Unicenter Service Desk importeren* wordt een proces gestart waarbij een GEL-tag wordt gebruikt om met de Service Desk-database te communiceren en de incidentgegevens op te halen. Deze job wordt op basis van een planning uitgevoerd en hierbij vindt het volgende plaats:

- Het aantal incidenten van klanten per dienst wordt opgehaald uit Service Desk.
- De juiste klant en dienst worden afgeleid in CA Clarity PPM.
- De aantallen worden in kenmerken van het abonnementsobject in CA Clarity PPM opgeslagen.

Telkens wanneer de job wordt uitgevoerd, worden de vorige waarden vervangen. Wanneer de integratiemethode wordt gebruikt, is Service Desk het registratiesysteem voor incidenten. CA Clarity PPM is het registratiesysteem voor de doelen (of drempels) voor acceptabele aantallen incidenten die worden weergegeven in bepaalde BRM Accelerator-portlets.

De job kan alleen goed worden uitgevoerd als de volgende parameters juist zijn:

- De contact-id in Service Desk moet overeenkomen met een gebruikersnaam in CA Clarity PPM.
- Het configuratie-item van het incident in Service Desk moet overeenkomen met een dienst-id in CA Clarity PPM.
- De betrokken gebruiker van het incident is een CA Clarity PPM-gebruiker.
- De resourcedefinitie van de CA Clarity PPM-gebruiker bevat de koppeling van de OBS-afdeling met dezelfde afdeling die op de dienst is geabonneerd waarover de gebruiker rapporteert in Service Desk. Tijdens het importeren van incidentgegevens wordt op basis van deze koppeling in het systeem gezocht naar de overeenkomst tussen de contact-id in Service Desk en de CA Clarity PPM-gebruikersnaam.

Relevante CA Clarity PPM-velden

In CA Clarity PPM worden de incidenten opgeslagen als onderdeel van het object Belangrijke meetwaarden (onderliggend object van het abonnementsobject). Dit object heeft algemene kenmerken op het gebied van code, naam, type en start- en einddatums met een doelwaarde en een werkelijke waarde. De Service Desk-gegevens worden met maandelijkse toename weergegeven. Alleen de afgelopen zes maanden plus de huidige maand van Service Desk-incidentgegevens worden gebruikt. Er zijn twee typen belangrijke meetwaarden voor incidenten: Gecreëerde incidenten en Gesloten incidenten. Open incidenten worden afzonderlijk verwerkt omdat alleen het totale aantal open incidenten nodig is.

Door klanten gecreëerde incidenten per service worden als belangrijke meetwaarden voor het bijbehorende abonnement opgeslagen. Indien nodig worden nieuwe abonnementen gemaakt om deze gegevens op te slaan. Belangrijke meetwaarden kunnen tijdgevarieerde werkelijke waarden en tijdgevarieerde doelwaarden zijn. Met de gegevens die uit Service Desk worden geïmporteerd, worden de werkelijke waarden ingevuld. De doelwaarden moet u handmatig invoeren of op een andere manier importeren. De minimale gedetailleerdheid van deze gegevens in CA Clarity PPM is per maand, omdat de portlets zijn ingesteld om gegevens op dit niveau weer te geven.

Voor alle gemaakte incidenten worden de volgende kenmerken weergegeven:

Naam of id van belangrijke meetwaarde

De id of de naam van het gesloten incident.

Opmerking: door de integratie wordt de belangrijke meetwaarde bijgewerkt met de verwachte id, niet noodzakelijkerwijs met de verwachte naam.

Werkelijke waarde

Het aantal incidenten gesorteerd op het moment dat de incidenten zijn gemaakt (datum of tijd waarop de incidenten zijn geopend). Omvat gesloten incidenten vanaf die datum of tijd.

Gesloten incidenten per klant per dienst worden ook als belangrijke meetwaarden opgeslagen. Voor alle gesloten incidenten worden de volgende kenmerken weergegeven:

Naam of id van belangrijke meetwaarde

De id of de naam van het gesloten incident.

Werkelijke waarde

Het aantal incidenten gesorteerd op het moment dat de incidenten zijn gesloten (datum of tijd waarop de incidenten zijn gesloten).

Het aantal open incidenten is een momentopname (vanaf de laatste keer dat de integratie is uitgevoerd) van het aantal incidenten zonder sluitdatum of -tijd. Het aantal open incidenten per klant per dienst wordt opgeslagen in een schaalindeling (geen geschaalde tijdwaarde) in het kenmerk Aantal. Het aantal wordt opgeslagen in het kenmerk Aantal incidenten op de pagina Abonnementeigenschappen: Hoofdpagina. De doelwaarde is ook een schaalkenmerk dat op deze pagina wordt weergegeven (Drempel incidenten).

Relevante Service Desk-velden

Hieronder worden de velden in Service Desk weergegeven die bij de job Gegevens van Unicenter Service Desk importeren worden gebruikt voor berekeningen van de incidentenportlets. Niet alle velden worden opgeslagen in CA Clarity PPM. Bepaalde velden zijn alleen nodig voor afstemming met de Service Desk-waarden van CA Clarity PPM-objecten. De Service Desk-waarden zijn afkomstig uit de incident-, aanvraag- en probleemobjecten. De detailpagina's van de objecten bevatten dezelfde velden. Het databaseschema is daarom bijna gelijk voor al deze objecten.

Tracerings-id (DBS-id in Service Desk)

De unieke database-id van Service Desk. Als onderscheid moet worden gemaakt tussen reeds getelde incidenten en nieuwe incidenten, wordt het veld Tracerings-id gebruikt voor het tellen van de incidenten.

Gerapporteerd door

De gebruikersnaam in Service Desk die is ingevoerd in het veld System Login. Het veld Gerapporteerd door geeft de CA Clarity PPM-gebruiker aan. De gebruikersnaam moet overeenkomen met de CA Clarity PPM-gebruikersnaam. Op basis van deze CA Clarity PPM-gebruikersnaam wordt de specifieke CA Clarity PPM-afdeling gevonden tijdens de job.

Openingsdatum/-tijd

De datum waarop het incident in Service Desk is gemaakt. De openingsdatum en -tijd zijn nodig voor berekeningen met tijdvariantie.

Sluitingsdatum/-tijd

De afsluitdatum van het incident in Service Desk. De sluitingsdatum en -tijd zijn nodig voor berekeningen met tijdvariantie.

Configuratie-item

Het configuratie-item in Service Desk. Met dit veld wordt het Service Desk-object (in dit geval incident) gekoppeld aan de dienst in CA Clarity PPM. Beheerders moeten de CA Clarity PPM-dienstnamen handmatig in de Service Desk-opzoektabel invoeren voor configuratie-items. De naam van een configuratie-item in Service Desk komt dan overeen met de naam van een CA Clarity PPM-dienst waaraan u een incident wilt toewijzen.

Relevante BRM-portlets

Hieronder worden de BRM Accelerator-portlets vermeld en beschreven die gegevens gebruiken die zijn geïmporteerd uit Service Desk, en hoe de gegevens worden opgehaald:

Stoplicht Dienstverlening

Dit stoplicht op de pagina Leveranciersportaal is gebaseerd op open incidenten voor alle klanten die zijn geabonneerd op de dienst. De gegevens worden als volgt opgehaald:

- a. De gegevens van open incidenten van elke klant worden in overweging genomen.
- b. De gegevens van open incidenten worden vergeleken met de incidentdrempel voor hun abonnementen.
- c. Het stoplicht wordt vastgesteld, en vervolgens vergeleken met de stoplichten van elke geabonneerde klant om te bepalen wat het algemene stoplicht zal zijn.

Portlet Controle klanten

Deze portlet op de pagina Dienstlay-out: Dashboard is een bubblegrafiek die het aantal open incidenten gebruikt voor één klant die is geabonneerd op een dienst. De gegevens in deze portlet worden opgehaald met behulp van het aantal open incidenten van een afzonderlijke klant voor een bepaalde dienst.

Portlet Trend nieuwe incidenten

Deze portlet op de pagina Dienstlay-out: Dashboard en de pagina Afdelingslay-out: Leveranciersdashboard gebruikt gecreëerde incidenten die zijn vastgelegd door alle klanten die zijn geabonneerd op een bepaalde dienst. De portlet verzamelt de gegevens met behulp van de gecreëerde incidenten van de afgelopen zes maanden. Ook wordt de huidige maand bekeken voor elke klant die een abonnement op de dienst heeft. De portlet bevat ook een drempelwaarderegel die is gebaseerd op een handmatig ingevoerde doelwaarde van de belangrijke meetwaarden voor gecreëerde incidenten. Er wordt slechts één doelregel weergegeven waarin de doelwaarden voor alle klanten zijn getotaliseerd.

Portlet Open incidenten per klant

Deze portlet op de pagina Analyse van dienstincidenten en Leveranciersportaal gebruikt open incidenten per klant voor een bepaalde dienst. In de portlet worden deze gegevens afgeleid door de openstaande incidenten die zijn vastgelegd voor een klant, te selecteren op basis van de diensten die tot de investeringen van de leveranciersafdeling behoren.

Portlet Klantscorekaart

Als het aantal openstaande incidenten de drempel overschrijdt voor de abonnementdefinitie, geeft de portlet Klantscorekaart per dienst een stoplicht weer voor elke klant. In andere formulieren geeft de portlet het totale aantal incidenten weer. Het totaal geeft weer of het aantal incidenten voor de klant de drempel voor een service overschrijdt of niet.

Portlet Open incidenten per service

Deze portlet op de pagina Leveranciersportaal gebruikt open incidenten voor een bepaalde dienst. De portlet leidt deze gegevens af door de open incidenten te totaliseren voor elke klant die een abonnement op de service heeft.

Portlet Controle service-incidenten

Deze portlet op de pagina Leveranciersportaal gebruikt open incidenten per dienst. In de portlet worden deze gegevens afgeleid door de openstaande incidenten die zijn vastgelegd voor een klant, te totaliseren op basis van de services die tot de investeringen van de leveranciersafdeling behoren.

Portlet Open en gesloten incidenten

In deze portlet op de pagina Leveranciersportaal worden gecreëerde incidenten en gesloten incidenten gebruikt voor alle diensten waarvoor de leveranciersafdeling over investeringen beschikt. De portlet haalt de gegevens op door gecreëerde en gesloten incidenten te totaliseren. De klanten registreren deze incidenten voor elke dienst die door de leveranciersafdeling als een investering wordt opgenomen.

De job Gegevens van Unicenter Service Desk importeren instellen

Doe het volgende voordat u de job Gegevens importeren instelt:

- U hebt contact-id's gemaakt in Service Desk die overeenkomen met de gebruikers-id's voor de BRM's in CA Clarity PPM.
- U hebt de CA Clarity PPM-dienstnamen (op basis waarvan de incidenten worden toegewezen) ingesteld als configuratie-items in Service Desk.
- U hebt incidenten gemaakt in Service Desk en deze incidenten gekoppeld aan de configuratie-items en de betrokken eindgebruikers of contact-id's.

Raadpleeg de *Beheerdershandleiding* voor meer informatie.

Volg de onderstaande stappen:

1. Open het menu Persoonlijk en klik op Rapporten en jobs.
De pagina wordt weergegeven.
2. Selecteer de job Gegevens van Unicenter Service Desk importeren.
De pagina met eigenschappen wordt weergegeven.
3. Geef de volgende vereiste parameters op:

URL voor Unicenter Service Desk

Hier wordt de URL aangegeven voor het Service Desk-systeem waaruit de incidentgegevens worden geïmporteerd. De URL moet het adres van de Axis-dienst voor Service Desk zijn.

Wachtwoord voor Unicenter Service Desk

Hier wordt het wachtwoord aangegeven voor het Service Desk-systeem waaruit de incidentgegevens worden geïmporteerd.

Gebruikersnaam voor Unicenter Service Desk

Hier wordt de gebruikersnaam aangegeven voor het Service Desk-systeem waaruit de incidentgegevens worden geïmporteerd.

4. Geef aan wanneer de job wordt uitgevoerd. U kunt de taak direct uitvoeren of plannen voor uitvoering op een later tijdstip. Desgewenst kunt u herhaling instellen.
5. Desgewenst kunt u resources of groepen opgeven die op de hoogte moeten worden gebracht van het mislukken of voltooien van de job.
6. Sla de wijzigingen op.

De BRM Accelerator gebruiken

BRM Accelerator

De invoegtoepassing Bedrijfsrelatiemanager (BRM) Accelerator maakt deel uit van de module IT-servicemanagement. BRM Accelerator vergemakkelijkt de betrokkenheid tussen het leveren van services door IT en de bedrijfseenheden. De invoegtoepassing omvat een unieke subset portlets in elk van de volgende dashboards en portals:

- Het servicedashboard biedt projectmanagers waarschuwingen en meetwaarden over een bepaalde service.
- Het leveranciersdashboard biedt IT- en afdelingsmanagers waarschuwingen en meetwaarden over een specifiek leveranciersafdeling.
- Het klantdashboard biedt IT- en afdelingsmanagers waarschuwingen en meetwaarden over een specifieke klantenafdeling.
- Het leveranciersportaal geeft servicemeetwaarden van alle leveranciersafdelingen weer.
- Het klantportaal geeft servicemeetwaarden van services voor klanten van bedrijfsrelatiemanagers weer.

Als u wilt profiteren van de dashboards en portlets van BRM Accelerator, moet uw organisatiestructuur het volgende bevatten:

- Meerdere klanten- en leveranciersafdelingen met afdelingsmanagers
- Bedrijfsrelatiemanagers die samenwerken met klantenafdelingen en IT
- Leveranciersafdelingen die eigenaar zijn van services
- Een of meer klantenafdelingen die zich op services abonneren
- Statistieken en belangrijke meetwaarden die worden bijgehouden op de klantenafdelingen
- Activa, toepassingen en projecten die aan services zijn toegewezen.

Afdelingsabbonnementen (BRM Accelerator)

Klantenafdelingen kunnen zich abonneren op diensten die worden geleverd door leveranciersafdelingen. Elk abonnement bevat meetwaarden die in de portlets van de BRM Accelerator voor de dashboards en portalen worden gebruikt. De meeste belangrijke meetwaarden zijn door de gebruiker gedefinieerde waarden. De gegevens van incidenten worden uit Service Desk geïmporteerd.

Als u de meetwaarden wilt weergeven, klikt u op Eigenschappen voor de naam van een serviceabonnement.

De volgende meetwaarden worden gebruikt in de portlets van de BRM Accelerator:

Cijfer klanttevredenheid

Een procentuele waarde die het niveau van klanttevredenheid aangeeft voor het abonnement. In dit veld zijn de percentages beperkt tot waarden van 1-100. Op basis van deze percentages worden stoplichtregels voor klanttevredenheid ingesteld op constante waarden. Dit veld wordt weergegeven op de pagina *Abbonnementeigenschappen: Hoofd*.

Aantal SLA-overtredingen

Het totale aantal SLA-overtredingen voor dit abonnement. Dit veld wordt weergegeven op de pagina *Abbonnementeigenschappen: Hoofd*.

SLA-overtredingen drempel

De drempelwaarde van SLA-overtredingen voor dit abonnement. Dit veld wordt weergegeven op de pagina *Abbonnementeigenschappen: Hoofd*.

Aantal incidenten

Het totale aantal incidenten voor dit abonnement.

Drempel incidenten

De drempelwaarde van incidenten voor de stoplichtwaarden voor incidenten. Dit veld wordt weergegeven op de pagina *Abbonnementeigenschappen: Hoofd*.

Aantal wijzigingsorders

Het totale aantal wijzigingsorders voor dit abonnement.

Abbonnementskosten

Het factureringsbedrag voor de klant voor dit abonnement.

Totaalaantal gebruikers

Het totale aantal gebruikers of klanten voor dit abonnement.

Aantal actieve gebruikers

Het totale aantal actieve gebruikers of klanten voor dit abonnement.

Aantal paginaweergaven

Het aantal keren dat deze abonnementswebsite (indien deze bestaat) is bezocht.

Belangrijke meetwaarden

Een koppeling naar de pagina Belangrijke meetwaarden zodat de gebruiker het type belangrijke meetwaarde kan definiëren dat wordt gemaakt. Bijvoorbeeld Gesloten incidenten, Gecreëerde incidenten, Overig, Verbruik of Waarde. De stoplichten worden bepaald per meetwaardetype en op basis van de vraag of de waarde de doeldrempel heeft overschreden en of het selectievakje Hogere waarden beter is ingeschakeld. Alleen door de gebruiker gedefinieerde teams zijn van toepassing. Als er geen vooraf gedefinieerde belangrijke meetwaarde voor Gecreëerde incidenten of Gesloten incidenten is, wordt bij het importeren uit Service Desk een belangrijke meetwaarde voor het abonnement gemaakt.

Dashboards en portals van BRM Accelerator openen

Als u de BRM Accelerator wilt gebruiken, selecteert u Leveranciersportaal of Klantportaal in het menu IT-dienstbeheer.

U kunt gegevens uit de volgende portals weergeven:

Leveranciersportal

Geeft meetwaarden weer zoals financiële, klant-, resource- en serviceaanvraaggegevens. In de portlets op dit portaal worden stoplichten en grafieken weergegeven om de IT-executive of -manager te waarschuwen dat aan bepaalde onderdelen aandacht moet worden besteed. In de weergave worden alle servicegegevens verzameld op basis van de afdelingen die onder de IT-leidinggevende of manager vallen.

Klantportal

Is gericht op meetwaarden en kosten van services. Het portaal bevat ook portlets met grafieken, rasters en stoplichtgegevens om de bedrijfsrelatiemanager op de hoogte te brengen van problemen met diensten van klanten. De weergave in het klantenportaal is beperkt tot de afdelingen die aan de bedrijfsrelatiemanager zijn toegewezen.

U kunt de service- en afdelingsdashboards openen via de service en de afdeling.

Het dashboard openen vanuit een service

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik op Services in IT-servicemanagement.
2. Open een service om het dashboard weer te geven.
3. Klik op Dashboard.

Het dashboard openen vanuit een afdeling

Volg de onderstaande stappen:

1. Open de startpagina en klik bij Organisatie op Afdelingen.
2. Open een afdeling om de dashboards weer te geven.
3. Klik op het tabblad Leveranciersdashboard of Klantdashboard.

Servicedashboard

Het Servicedashboard is beschikbaar in het dienstobject en omvat meerdere portlets met detailweergaven. Het dashboard wordt gewoonlijk gebruikt door afzonderlijke servicemanagers of IT-managers op hoog niveau.

Dienstgezondheid

Deze portlet bevat een lijst met meetwaarden. Elke meetwaarde wordt met een stoplicht weergegeven om de status aan te geven. De eigenaar van de dienst kan de volgende onderdelen van diensten snel bepalen:

- Onderdelen met een overschrijding van ingestelde drempelwaarden (rood)
- Onderdelen tussen bewaken of weergeven (geel)
- Onderdelen die probleemloos worden uitgevoerd (groen)

De gegevens worden weergegeven voor huidige geactiveerde en goedgekeurde investeringen, wijzigingsorders en risico's of voor investeringen, wijzigingsorders en risico's die moeten worden gestart. Geannuleerde of voltooide investeringen worden niet opgenomen.

De gegevens in deze portlet zijn afgeleid van de door de gebruiker gedefinieerde belangrijke meetwaarden op de pagina Abbonementeigenschappen: Sleutelmeetwaarden. De meetwaarden bevatten een doel en een werkelijk begin en einde per tijdsperiode.

Dienstgezondheid wordt aangegeven in een hiërarchisch raster dat de kolommen Meetwaarde en Status bevat. Bij alle meetwaarden op het hoogste niveau in deze portlet (Dienstondersteuning, Beheer en Projecten en wijzigingsorders) wordt een stoplicht weergegeven. Bij de stoplichten op het hoogste niveau worden alle onderliggende stoplichten getotaliseerd.

Als u de meetwaarden op het hoogste niveau uitvouwt, zijn de volgende extra meetwaarden beschikbaar:

Waarde

Hier worden alle belangrijke meetwaarden weergegeven die het type Waarde hebben. De waarden die u onder de drempel wilt weergegeven, verschijnen met de volgende schaal:

- Rood. In de afgelopen drie maanden is een waarde voor een klant >100%.
- Oranje. In de afgelopen drie maanden is een waarde voor een klant >80% (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. In de afgelopen drie maanden is een waarde voor een klant ≤80%.

De waarden die u boven de drempel wilt weergegeven, verschijnen met de volgende schaal:

- Groen. In de afgelopen drie maanden zijn alle waarden voor alle klanten >120%.
- Oranje. In de afgelopen drie maanden is een waarde voor een klant >100% (als er geen groen stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Rood. In de afgelopen drie maanden is een waarde voor een klant <100%.

Als u de portlet Meetwaarden vooraf gefilterd wilt weergegeven om alleen de als Waarde gemarkeerde belangrijke meetwaarden weer te geven voor afdelingsabonnementen, klikt u op de koppeling met de meetwaarde Waarde. In de portlet worden gegevens in rasterindeling weergegeven met geïntegreerde grafieken met geschaalde tijdwaarden. Het aantal rijen in deze portlet is gebaseerd op het aantal belangrijke meetwaarden voor een bepaalde type. Het aantal rijen is ook gebaseerd op de geselecteerde waarde in de vervolgkeuzelijst (dat wil zeggen Gesloten incidenten, Gecreëerde incidenten, Overig, Gebruik of Waarde).

Standaard wordt in de TSV-sectie een periode gebruikt die bestaat uit de afgelopen drie maanden en de volgende drie maanden op basis van de huidige datum. De werkelijke waarde en de drempelwaarde worden ter vergelijking weergegeven.

ROI

Hier wordt het rendement op de investering aangegeven. Klik op de koppeling ROI om de pagina Service-eigenschappen: Budget voor de geselecteerde dienst te openen. De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De ROI-waarde is <0 procent.
- Oranje. De ROI-waarde is <15 procent.
- Groen. De ROI-waarde is ≥15 procent.

Gebruik

Hier worden alle belangrijke meetwaarden weergegeven die het type Gebruik hebben. Als lagere waarden dan de drempelwaarde zijn gewenst, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. De gebruikswaarde is $\geq 100\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden.
- Oranje. De gebruikswaarde is $\geq 90\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. De gebruikswaarde is $< 90\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden.

Als hogere waarden dan de drempelwaarde zijn gewenst, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. De gebruikswaarde is $\leq 70\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden.
- Oranje. De gebruikswaarde is $\leq 90\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. De gebruikswaarde is $> 90\%$ van de beoogde drempelwaarde voor een klant in de afgelopen drie maanden.

Klik op de koppeling Gebruik om naar de vooraf gefilterde portlet Meetwaarden te gaan en alleen de belangrijke meetwaarden voor afdelingsabonnementen weer te geven die zijn gemarkeerd als Gebruik. De portlet Meetwaarden wordt beschreven in de sectie over de meetwaarde Waarde.

Incidenten

Deze meetwaarde wordt bepaald op basis van de totalisatie van open incidenten voor klanten die op de dienst zijn geabonneerd. Met het kenmerk Drempel incidenten op de pagina Abbonementeigenschappen: Hoofd wordt de drempelwaarde van incidenten opgeslagen. Afhankelijk van het aantal open incidenten, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. De incidenten bevinden zich $> 30\%$ boven de toegewezen drempelwaarde.
- Oranje. De incidenten bevinden zich $> 10\%$ boven de toegewezen drempelwaarde (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. De incidenten bevinden zich $\leq 10\%$ boven de toegewezen drempelwaarde.

Klik op de koppeling Incidenten om naar de pagina Analyse van dienstincidenten te gaan. De portletpagina bevat de incidentenportlets die onderdeel zijn van de detailweergaven van het servicedashboard, waaronder:

Nieuwe incidententrend

Deze portlet bevat informatie over het aantal gemaakte of nieuwe incidenten dat gedurende een periode van zes maanden, met inbegrip van de huidige maand, is gearchiveerd. Incidentgegevens worden tijdens de job Gegevens importeren opgehaald uit Service Desk. U kunt gemaakte incidentgegevens ook handmatig invoeren via de pagina Abonnementeigenschappen: Belangrijke meetwaarden. Kies Gecreëerde incidenten als type belangrijke meetwaarde en voer de doelwaarden en werkelijke waarden in voor elke gewenste periode.

De nieuwe incidententrend wordt weergegeven in een raster met een histogram. De kolom Klant bevat de naam van de afdeling en de kolom Dienst bevat de naam van de dienst waarop de klant is geabonneerd. Een gedeelte van het histogram bevat het totale aantal nieuwe incidenten per klant voor deze specifieke dienst gedurende de afgelopen zes maanden (met inbegrip van de huidige maand). Het tweede gedeelte bevat de drempelregel voor de gecreëerde incidenten. De drempel kan verschillen per klant en maakt deel uit van de doelwaarden voor elke rij met een gecreëerd incident.

Open incidenten per klant

Hier worden open incidenten die per klant zijn gecategoriseerd, in grafieken weergegeven. Incidentgegevens worden tijdens de job Gegevens importeren opgehaald uit Service Desk. De gegevens worden in kolommen weergegeven en geven het totale aantal open incidenten aan voor deze specifieke dienst voor elke klant. Op de X-as worden klanten weergegeven en op de Y-as wordt het aantal incidenten weergegeven.

SLA

Deze meetwaarde is gebaseerd op overtredingen van SLA's (Service Level Agreements) van elke geabonneerde klant. Waarden boven de drempelwaarde worden als ongewenst beschouwd. Afhankelijk van het aantal SLA-overtredingen, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. Een klant heeft de drempelwaardelimiet overschreden.
- Oranje. Een klant bevindt zich tussen 1 en de drempelwaardelimiet. Als de drempelwaarde bijvoorbeeld 3 is, kan het aantal voor een geel stoplicht 1, 2 of 3 zijn.
- Groen. De waarde van alle SLA-overtredingen van alle klanten is '0'.

Klik op de koppeling SLA om naar de portlet Klantscorekaart te gaan waar specifieke dienstmeetwaarden worden weergegeven, onderverdeeld per klant voor deze dienst. De gegevens worden weergegeven als raster met stoplichten en gestapelde staafigrafieken voor bepaalde meetwaarden voor alle klanten van de geselecteerde dienst. De volgende kolommen worden weergegeven:

Klant

De naam van de klantenafdeling die op de dienst is geabonneerd.

Kosten

De abonnementskosten voor de afdeling.

Incidenten

Het totale aantal open incidenten van alle klanten voor deze specifieke dienst.
De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De incidenten bevinden zich >30% boven de toegewezen drempelwaarde.
- Oranje. De incidenten bevinden zich >10% boven de toegewezen drempelwaarde.
- Groen. De incidenten bevinden zich ≤10% boven de toegewezen drempelwaarde.

Tevredenheid

Deze kolom verwijst naar het veld Cijfer klanttevredenheid op de pagina Abbonementeigenschappen: Hoofd. De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De tevredenheid van de klant is <50 procent.
- Oranje. De tevredenheid van de klant is <80 procent.
- Groen. De tevredenheid van de klant is ≥80 procent.

SLA

De kolom verwijst naar het veld Drempel SLA-overtredingen op de pagina Abbonementeigenschappen: Hoofd. De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De klant heeft de drempelwaardelimiet overschreden.
- Oranje. De klant bevindt zich tussen 1 en de drempelwaardelimiet. Als de drempelwaarde bijvoorbeeld 3 is, kan het aantal voor een geel stoplicht 1, 2 of 3 zijn.
- Groen. In dit geval is het aantal SLA-overtredingen nul.

Tevredenheid

Deze meetwaarde is gebaseerd op het veld Cijfer klanttevredenheid dat zich bevindt op de pagina Abbonementeigenschappen: Hoofd. De waarde in dit veld is een percentage tussen 1 en 100. Afhankelijk van het cijfer voor klanttevredenheid, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. De tevredenheid van de klant is <50 procent.
- Oranje. De tevredenheid van een klant is <80 procent (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen stoplicht. De tevredenheid van de klant is >=80 procent.

Klik op de koppeling Tevredenheid om naar de portlet Klantscorekaart te gaan. Deze portlet wordt beschreven in de sectie over de SLA-meetwaarden.

Budget

De meetwaarde wordt bepaald op basis van de vergelijking van werkelijke en geplande kosten. De vergelijking wordt gemaakt vanaf het begin van het jaar tot de datum van de laatste werkelijke waarden. Klik op deze koppeling om de pagina Financieel plan dienst met de kostenplannen voor de dienst te openen. Afhankelijk van de vergelijkingswaarde, worden de volgende stoplichten weergegeven voor deze meetwaarden:

- Rood. De vergelijkingswaarde is >120% van de geplande kosten.
- Oranje. De vergelijkingswaarde is >100% van de geplande kosten (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. De vergelijkingswaarde is <=100% van de geplande kosten.

Kostenherstel

Deze meetwaarde is gebaseerd op de herstelde kosten ten opzichte van de totale kosten van de dienst voor het huidige jaar. De totale kosten zijn de werkelijke kosten van de dienst, zoals berekend op de pagina Diensthiërarchie: Financiële rollup (onder het tabblad Hiërarchie). De herstelde kosten worden berekend op basis van de transacties die worden weergegeven op het tabblad Terugboekingen en bevatten alle herstelde kosten voor het huidige kalenderjaar. Klik op de koppeling Kostenherstel als u de pagina wilt vernieuwen.

Afhankelijk van de herstelde kosten, worden de volgende stoplichten weergegeven voor deze meetwaarde:

- Rood. De herstelde kosten zijn <80% van de totale werkelijke kosten van het huidige jaar.
- Oranje. De herstelde kosten zijn <100% van de totale werkelijke kosten van het huidige jaar (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen stoplicht. De herstelde kosten zijn >=100% van de totale werkelijke kosten van het huidige jaar.

Werkbelasting

Deze meetwaarde is gebaseerd op het totaal van de werkelijke kosten en ETC voor de vorige maand en de huidige maand in vergelijking tot de baseline voor werkzaamheden voor de dienst gedurende dezelfde periode. Dit is exclusief eventuele werkelijke kosten, ETC en baseline voor werkzaamheden van de resultaatinvesteringen voor de dienst. Klik op de koppeling met de meetwaarde om naar de rolluppagina voor de inspanning in de servicehiërarchie te gaan. Op deze pagina wordt weergegeven hoe de toekenningen van de resultaatinvesteringen zijn getotaliseerd voor de bovenliggende investering in de diensthiërarchie.

Afhankelijk van de werkbelasting, worden de volgende stoplichten weergegeven voor deze meetwaarde:

- Rood. De werkbelasting is >120% van de baseline voor werkzaamheden.
- Oranje. De werkbelasting is >100% van de baseline voor werkzaamheden (als er geen rood stoplicht is, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. De werkbelasting is ≤100% van de baseline voor werkzaamheden.

Compliance

Voor deze meetwaarde worden alle compliancefactoren voor de dienst getotaliseerd. Klik op de koppeling met de meetwaarde om naar de compliancepagina met de service-eigenschappen te gaan. De volgende definities van stoplichten zijn gebaseerd op het algemene stoplicht voor Compliance waarbij alle compliancevelden op de pagina Compliance worden getotaliseerd:

- Rood. Het kenmerk Compliance op de pagina Diensteigenschappen: Compliance heeft een rood stoplicht.
- Groen. Het kenmerk Compliance op de pagina Diensteigenschappen: Compliance heeft een groen stoplicht.

Activa en toepassingen

Dit stoplicht geeft één getotaliseerde compliancewaarde aan voor de pagina's met compliance voor activa en toepassingen. Klik op deze koppeling om naar de pagina Dienstactiva te gaan, waarop portlets worden weergegeven voor de activa en de toepassingen die aan deze dienst zijn toegewezen.

De volgende definities van stoplichten zijn gebaseerd op het algemene stoplicht voor Compliance waarbij alle compliancevelden op de pagina Dienstactiva worden getotaliseerd:

- Rood. Een of meer van de getotaliseerde compliancemeetwaarden voor de activa of toepassingen zijn rood.
- Oranje. Een of meer van de getotaliseerde compliancemeetwaarden voor de activa of toepassingen zijn geel en geen enkele waarde is rood.
- Groen. Een of meer van de getotaliseerde compliancemeetwaarden voor de activa of toepassingen zijn groen en geen enkele waarde is rood of geel.

Projecten

Deze meetwaarde is gebaseerd op de totalisatie van het veld Statusindicator voor alle projecten die via de hiërarchie van de dienst aan de dienst zijn gekoppeld.

Afhankelijk van de projectstatus, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. Voor een project dat aan de dienst is gekoppeld, geldt een rode statusindicator.
- Oranje. Voor een project dat aan de dienst is gekoppeld, geldt een gele statusindicator.
- Groen. Voor een project dat aan de dienst is gekoppeld, geldt een groene statusindicator.

Mijlpalen

Deze meetwaarde is gebaseerd op de voltooiingsdatum van sleuteltaken die bij projecten horen die aan de diensthiërarchie zijn gekoppeld. Taken die niet als wijzigingsorders zijn gemarkeerd, worden niet opgenomen.

Afhankelijk van de mijlpalen van sleuteltaken, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. Een sleuteltaak die binnen een periode van drie maanden moest zijn uitgevoerd (met inbegrip van de huidige maand, de vorige maand en de volgende maand), bevindt zich meer dan twee weken na de baseline-einddatum.
- Oranje. Een sleuteltaak die binnen een periode van drie maanden moest zijn uitgevoerd, bevindt zich meer dan twee dagen na de baseline-einddatum (als geen rood stoplicht is bepaald, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. Als er geen gele of rode stoplichten zijn, wordt het groene stoplicht weergegeven.

Klik op de koppeling Mijlpalen om naar de pagina Belangrijke taken en mijlpalen van de dienst te gaan. Deze pagina bevat de portlet Belangrijke taken en mijlpalen waarvoor de gegevens van sleuteltaken in CA Clarity PPM worden gebruikt. Deze portlet geeft alleen die sleuteltaken weer die onderdeel zijn van de investeringen die op het tabblad Hiërarchie van de dienst worden weergegeven.

De gegevens worden op basis van de volgende waarden van velden geselecteerd:

- Projectstatus. Goedgekeurd
- Veld Project actief. Geselecteerd
- Voortgang van project. Gestart, Niet gestart
- Taakstatus. Gestart, Niet gestart
- Percentage voltooid van taak. Moet <100 procent zijn

De gegevens worden in deze portlet als raster weergegeven met gegevens voor maximaal drie maanden in de toekomst, met inbegrip van de huidige maand.

De volgende kolommen worden weergegeven:

- Project. Het kenmerk Projectnaam van het projectobject. Als u op de koppeling met een projectnaam klikt, wordt de pagina Projecteigenschappen: Hoofd geopend.
- Naam. Het kenmerk Taaknaam van het taakobject. Als u op de naam van een taak klikt, wordt de pagina Taakeigenschappen geopend.
- Start. Het kenmerk Startdatum van het taakobject.
- Einde. Het kenmerk Einddatum van het taakobject.
- Status. Het kenmerk Status van het taakobject.
- % Voltooid. Het kenmerk Percentage voltooid van het taakobject.
- Gantt. In de Gantt-grafiek worden de huidige baseline en de einddatum gebruikt voor de Gantt-staven. De stoplichtregel die wordt gebruikt voor Mijlpalen in de portlet Dienstgezondheid, wordt ook gebruikt voor de kleuren van de Gantt-grafiek.

Risico's

Deze meetwaarde is gebaseerd op de totalisatie van risico's van projecten en risico's van wijzigingsorders (taken). Projectrisico is een kenmerk van het projectobject. Wijzigingsorder- en taakrisico's zijn kenmerken van het taakobject. De gegevens worden ontleend aan de investeringen in de hiërarchie van de dienst.

Afhankelijk van de aard van de risico's, worden de volgende stoplichten weergegeven:

- Rood. Er zijn een of meer risico's met hoge prioriteit.
- Oranje. Er zijn een of meer risico's met gemiddelde prioriteit.
- Groen. Er bestaan geen risico's met hoge of normale prioriteit.

Klik op de koppeling Risico's om naar de pagina Dienstrisico's te gaan. Deze pagina bevat de portlet Risico's. Deze portlet lijkt op de portlet Mijlpalen en bevat risico's voor projecten en wijzigingsorders (taken) die onderdeel zijn van de hiërarchie van de dienst.

De gegevens worden op basis van de volgende waarden van velden geselecteerd:

- Projectstatus. Goedgekeurd
- Veld Project actief. Geselecteerd
- Voortgang van project. Gestart, Niet gestart
- Taakstatus. Gestart, Niet gestart
- Percentage voltooid van taak. Moet <100 procent zijn
- Taaktype. Wijzigingsorder
- Risicostatus. Open, Onderhanden werk

In de portlet worden gegevens als raster weergegeven voor maximaal drie maanden in de toekomst, met inbegrip van de huidige maand. Alle taken die aan een project zijn gekoppeld, worden weergegeven, met inbegrip van de taken met wijzigingsorderkoppelingen.

De volgende kolommen worden weergegeven:

- Project. Het kenmerk Naam van het projectobject. Als u op de naam van een project klikt, wordt het projectdashboard geopend.
- Risico. Het kenmerk Naam van het risico-object. Als u op de naam van een risico klikt, wordt de pagina met risico-eigenschappen geopend.
- Wijzigingsorder. Het kenmerk Naam van het wijzigingsorderobject (taak). Als u op de naam van een wijzigingsorder klikt, wordt de pagina met taakeigenschappen geopend.
- Prioriteit. Het kenmerk Prioriteit van het risico-object.
- Eigenaar. De toegewezen eigenaar voor het risico. Het kenmerk Eigenaar van het risico-object.
- Impact. Het kenmerk Impact van het risico-object. De volgende stoplichten worden weergegeven:
 - Rood. Het risico heeft een grote impact.
 - Oranje. Het risico heeft een gemiddelde impact.
 - Groen. De impact van het risico is niet hoog of gemiddeld.

Waarschijnlijkheid

Het kenmerk Waarschijnlijkheid van het risico-object. De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De waarschijnlijkheid van het risico is hoog.
- Oranje. De waarschijnlijkheid van het risico is gemiddeld.
- Groen stoplicht. De waarschijnlijkheid van het risico is niet hoog of gemiddeld.

Status

De waarde in de vervolgkeuzelijst van het veld Status (Open, Onderhanden werk, Opgelost of Afgesloten).

Wijzigingsorders

Het kenmerk Einddatum taak wordt voor dit stoplicht gebruikt. Taken met het label 'wijzigingsorders' en het kenmerk Taaktype worden geselecteerd. Klik op deze koppeling als u de pagina wilt vernieuwen. De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. Een of meer wijzigingsorders die binnen een periode van drie maanden moesten zijn uitgevoerd (vanaf de huidige datum en met inbegrip van de huidige maand, de vorige maand en de volgende maand), bevinden zich meer dan twee weken na de baseline-einddatum.
- Oranje. Een of meer wijzigingsorders die binnen een periode van drie maanden moesten zijn uitgevoerd, bevinden zich meer dan twee dagen na de baseline-einddatum (als geen rood stoplicht is bepaald, wordt gecontroleerd op het gele stoplicht).
- Groen. Een of meer wijzigingsorders die binnen een periode van drie maanden moesten zijn uitgevoerd, bevinden zich minder dan twee dagen of twee dagen na de baseline-einddatum.

Klantcontrole

In deze portlet wordt de relatie tussen klanten en de dienst weergegeven door markering van het gebruik, het gefactureerde bedrag, het aantal incidenten en de SLA-overtredingen. De gegevens worden weergegeven in een bubblegrafiek met de grotere klanten rechtsboven. De kleinere klanten worden linksonder in de grafiek getoond. De eigenaar van de dienst kan de relatie tussen alle geabonneerde klanten en relevante dienstmeetwaarden weergeven.

Houd bij de bubblegrafiek rekening met het volgende:

- Elke bubble vertegenwoordigt een klantenafdeling. Als u op een bubble klikt, wordt de pagina Afdelingsabbonnementen geopend. Deze pagina bevat alle geabonneerde klanten van deze afdeling.
- De grootte van de bubble geeft het aantal incidenten aan (het totale aantal open incidenten dat de klant heeft vastgelegd voor deze dienst). Hoe groter het aantal incidenten, hoe groter de bubble.
- Op de X-as worden kosten weergegeven (een kenmerk op de pagina Service-eigenschappen: Abbonnementen).
- Op de Y-as worden gebruiksaantallen weergegeven die zijn gebaseerd op het type belangrijke meetwaarde Gebruik op de pagina Type belangrijke meetwaarde.
- De kleur van de ballon geeft de SLA-overtredingen aan. De pagina Abbonnementeigenschappen: Hoofd bevat een veld voor het invoeren van SLA-overtredingen en een bijbehorend veld voor het instellen van de drempelwaarde. De klant voert de velden handmatig in.

De volgende kleuren zijn van toepassing:

- Rood. De klant heeft de drempelwaardelimiet overschreden.
- Oranje. De klant heeft de drempelwaardelimiet niet overschreden. Als de drempelwaarde bijvoorbeeld 3 is, kan het aantal voor een gele ballon 1, 2 of 3 zijn.
- Groen. Het veld SLA-overtredingen bevat 0 (nul) voor de klant.

Projectanalyse

De portlet Projectanalyse geeft de gegevens voor de verschillende projecten en wijzigingsorders weer die actief zijn. Projecten en wijzigingsorders die zijn geannuleerd of voltooid, worden niet in deze portlet weergegeven. De eigenaar van de dienst kan de geplande wijzigingen van de dienst beheren met deze portlet.

In de portlet Projectanalyse worden gegevens in een hiërarchisch raster weergegeven. Het hoogste niveau van de hiërarchie bevat namen van projecten. Klik op een projectnaam om naar de pagina Projecteigenschappen te gaan. Als u de naam van een project uitvouwt, worden de namen van de sleuteltaak en de wijzigingsorders voor dat project op het tweede niveau weergegeven. Klik op de naam van een wijzigingsorder om de pagina Taakeigenschappen voor de betreffende wijzigingsorder weer te geven. Klik op een taaknaam om naar de pagina Taakeigenschappen voor die taak te gaan.

De portlet bevat de volgende kolommen:

Naam

Hier wordt de naam van het project, de sleuteltaak of de wijzigingsorder weergegeven.

Baselinekosten

Hier worden de baselinekosten of geldwaarde van het project weergegeven.

Werkelijke kosten

Hier worden de werkelijke kosten van het project weergegeven.

Kostenvariantie

Hier wordt een percentage weergegeven dat is afgeleid door de baselinekosten en de werkelijke kosten te vergelijken.

Gantt

Hier wordt de Gantt-grafiek voor het project of de taak weergegeven. De kleur van de Gantt-staven is gebaseerd op de vertraging van de taak of de nabijheid van de voltooiingsdatum van de taak. Ze zijn blauw totdat de taak te laat is. Als de taak als te laat wordt beschouwd, worden de staven rood weergegeven.

Leveranciersdashboard

Het leveranciersdashboard is beschikbaar in het afdelingsobject en bevat gegevens van afdelingen die als leveranciers zijn gemarkeerd. Het dashboard bevat verschillende portlets met detailweergaven waarbij statistische gegevens van klanten, levering van diensten, kosten van de levering van diensten en toekomstige dienstaanvragen zijn gemarkeerd. Het dashboard wordt gebruikt door afzonderlijke managers van leveranciersafdelingen of IT-management op hoog niveau.

Met de volgende portlets kunnen afdelingsmanagers totalen weergeven voor hun diensten:

- Klantcontrole
- Projectanalyse
- Alle diensten

Klantcontrole

De portlet Klantcontrole geeft de relatie weer tussen geabonneerde klanten en de diensten waarvan de leveranciersafdeling eigenaar is. Het gebruik, het gefactureerde bedrag, het aantal incidenten en de SLA-overtredingen zijn gemarkeerd. Deze gegevens worden in een bubblegrafiek weergegeven. Grotere klanten worden rechtsboven getoond en kleinere klanten linksonder.

Houd bij de bubblegrafiek rekening met het volgende:

- Elke bubble geeft een klant aan die is geabonneerd op een dienst die eigendom is van deze leveranciersafdeling.
- Op de Y-as wordt het aantal diensten weergegeven. Elke klantenafdeling bevat een lijst met diensten als onderdeel van de abonnementen. Het aantal omvat tevens de diensten van subafdelingen.
- Op de X-as worden de abonnementskosten weergegeven.
- De gegevens voor de ballonnen zijn van toepassing op alle diensten waarop de klant is geabonneerd en die door deze leveranciersafdeling worden ondersteund. Voor incidenten en kosten worden de gegevens voor alle diensten samengevat.
- De volgende redenering wordt gebruikt voor de kleuren van het stoplicht voor SLA-overtredingen:
 - Rood. Voor een of meer abonnementen geldt een rood stoplicht.
 - Oranje. Voor een of meer abonnementen geldt een geel stoplicht.
 - Groen. Er zijn geen rode of gele stoplichten.

Projectanalyse

De portlet Projectanalyse geeft de gegevens voor de verschillende projecten en wijzigingsorders weer die actief zijn. Deze portlet lijkt op de portlet Projectanalyse van het dienstdashboard, met uitzondering van het volgende:

- U kunt op project, projectmanager of dienst filteren.
- De kolomnamen zijn onder meer Naam, Dienst, Baseline, Werkelijk, CV en Gantt.
- De diensten van subafdelingen zijn hierbij inbegrepen.

Alle diensten

De portlet Alle diensten bevat een lijst met meetwaarden en een stoplicht waarmee de status van elke meetwaarde wordt aangegeven. De IT-executive of -manager kunnen snel de servicegebieden vaststellen. De gebieden omvatten overschreden drempelwaarden (rood), gebieden die controle vereisen (geel) en gebieden die probleemloos draaien (groen). Inclusief eventuele diensten van onderafdelingen.

De portlet Alle diensten van het afdelingsobject lijkt op de portlet Dienstgezondheid van het dienstobject, met uitzondering van het volgende:

- De leveranciersafdeling kan meerdere diensten bezitten.
- De leveranciersafdeling kan diensten van subafdelingen bevatten.
- Alle stoplichten zijn getotaliseerd voor alle diensten die eigendom zijn van deze leveranciersafdeling.

Hieronder vindt u een lijst met portlets waarop u kunt inzoomen via de meetwaarden in de portlet Alle diensten. De portlets verschillen van de portlets met detailweergaven die kunnen worden geopend via Servicestatus op het servicedashboard.

Meetwaarden

Klik op de meetwaardekoppeling Waarde of Gebruik om de portlet te openen. De portlet bevat belangrijke meetwaarden als een lijst per dienst (vooraf gefilterd om alleen belangrijke meetwaarden van het type Waarde of Gebruik weer te geven). De leveranciersafdeling is eigenaar van de diensten.

Nieuwe incidententrend

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Incidenten te klikken. De portlet geeft het totale aantal incidenten weer dat de klant maakt voor alle diensten. De diensten zijn de afgelopen zes maanden in het bezit geweest van de leveranciersafdeling (vanaf de huidige datum).

Open incidenten per klant

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Incidenten te klikken. Deze portlet bevat het totale aantal open incidenten voor alle diensten die eigendom zijn van de leveranciersafdeling voor elke geabonneerde klant.

Budgetanalyse

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Budget te klikken. In deze portlet worden werkelijke kosten en geplande kosten weergegeven voor elke dienst die door de leverancier wordt ondersteund. De gegevens worden in een raster weergegeven met de volgende kolommen:

Service

Het kenmerk Naam dienst van het dienstobject. Als u op de naam van een dienst klikt, wordt de subpagina Dienstbudget geopend.

Werkelijke kosten

Het kenmerk Werkelijke kosten van het dienstobject.

Geplande kosten

Het kenmerk Geplande kosten van het dienstobject.

Variantie

Het verschil tussen geplande kosten en werkelijke kosten.

Status

De volgende stoplichten worden weergegeven op basis van de vergelijking van werkelijke en geplande kosten. De kosten worden berekend vanaf het begin van het jaar tot de datum van de laatste werkelijke waarden.

- Rood. De vergelijkingswaarde is >120% van de geplande kosten.
- Oranje. De vergelijkingswaarde is >100% van de geplande kosten.
- Groen. De vergelijkingswaarde is <=100% van de geplande kosten.

Analyse van werkbelasting door dienst

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Werkbelasting te klikken. Deze portlet bevat de werkelijke werkzaamheden en de resterende werkzaamheden in vergelijking tot baselinewerkzaamheden voor elke afzonderlijke dienst die door de leveranciersafdeling wordt ondersteund. De gegevens worden in een raster weergegeven met de volgende kolommen:

Service

Het kenmerk Naam dienst van het dienstobject.

Werkelijke werkzaamheden

De totale hoeveelheid werk in uren.

ETC

Het kenmerk ETC (aantal uren) van het dienstobject.

Baseline voor werk

Het kenmerk Baseline voor werk (aantal uren) van het dienstobject.

Servicecompliance

Open de portlet door te klikken op de koppeling met de compliancemeetwaarde. Deze portlet bevat alle afzonderlijke diensten van de leveranciersafdeling en de bijbehorende stoplichten voor compliance. In deze portlet wordt gebruikgemaakt van het stoplicht voor compliance in de portlet Dienstgezondheid op het dienstdashboard. De gegevens worden in een raster weergegeven en worden opgehaald uit de afzonderlijke compliancepagina's voor elke dienst. De volgende kolommen worden weergegeven:

- Naam. Het kenmerk Naam dienst van het dienstobject. Als u op de koppeling met de naam van een dienst klikt, wordt de pagina Compliance voor deze dienst geopend.
- Licentiecompliance. Het stoplicht voor de totale compliance op de pagina Compliance voor deze dienst.

Belangrijke taken en mijlpalen

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Mijlpalen te klikken. De gegevens in deze portlet zijn gebaseerd op de projecten die aan elke diensthiërarchie van de leveranciersafdeling zijn gekoppeld. De volgende kolommen worden weergegeven:

Service

Hier wordt het kenmerk Naam dienst weergegeven voor elke dienst die door de leveranciersafdeling wordt ondersteund.

Project

Hier wordt de projectnaam in de hiërarchie van de dienst weergegeven.

Naam

Hier wordt de naam van de hoofdtak of mijlpaal voor het project weergegeven.

Start/Voltooien

Hier worden de start- en einddatums voor de taak of mijlpaal weergegeven.

Status

Hier wordt de status van de hoofdtak of mijlpaal weergegeven.

% Voltooid

Hier wordt de voltooiingsstatus van de hoofdtak of mijlpaal weergegeven als percentage.

Planning

Hier wordt de projectplanning weergegeven.

Risico's

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Risico's te klikken. De gegevens in deze portlet zijn gebaseerd op de projecten en hoofdtaken die (via de hiërarchie) aan elke dienst zijn gekoppeld die door de leveranciersafdeling wordt ondersteund. Het kenmerk Naam dienst in deze portlet heeft betrekking op elke dienst die door de leveranciersafdeling wordt ondersteund.

Activa

U kunt deze portlet openen door op de koppeling Activa en toepassingen te klikken. De gegevens van deze portlet worden opgehaald uit het activaobject. De gegevens worden op basis van de volgende waarden van velden geselecteerd:

- Activastatus. Goedgekeurd
- Voortgang van activa. Gestart, Niet gestart

De gegevens worden in een raster weergegeven en bevatten alle activa die via de hiërarchie aan de dienst zijn gekoppeld. Op deze portlet worden de volgende kolommen weergegeven:

Naam

Het kenmerk Activanaam van het activaobject.

Categorie

De activacategorie.

Status

Dit stoplicht is gebaseerd op het stoplicht Statusindicator op de pagina Activa-eigenschappen: Hoofd - Algemeen en is getotaliseerd voor alle activa in de diensthiërarchie. Welk stoplicht wordt weergegeven, wordt bepaald aan de hand van het volgende:

- Rood. Een of meer rode stoplichten.
- Oranje. Een of meer gele stoplichten.
- Groen. Geen rode of gele stoplichten.

Verplichte compliance

Dit stoplicht is gebaseerd op de waarde van het stoplicht Verplichte compliance op de pagina Activa-eigenschappen: Hoofd - Compliance en is getotaliseerd voor alle activa in de diensthiërarchie. Welk stoplicht wordt weergegeven, wordt bepaald aan de hand van het volgende:

- Rood. De meetwaarde voor verplichte compliance van een activum is een rood stoplicht.
- Groen. Geen rood stoplicht.

Licentiecompliance

Dit stoplicht is gebaseerd op de waarde van het stoplicht Licentiecompliance op de compliancepagina met activa-eigenschappen die zijn getotaliseerd voor alle activa in de servicehiërarchie. Welk stoplicht wordt weergegeven, wordt bepaald aan de hand van het volgende:

- Rood. De meetwaarde voor licentiecompliance van een activum is een rood stoplicht.
- Groen. Geen rood stoplicht.

Onderhoudcompliance

Dit stoplicht is gebaseerd op de waarde van het stoplicht Onderhoudcompliance op de compliancepagina met activa-eigenschappen die zijn getotaliseerd voor alle activa in de servicehiërarchie. Welk stoplicht wordt weergegeven, wordt bepaald aan de hand van het volgende:

- Rood. De meetwaarde voor onderhoudcompliance van een activum is een rood stoplicht.
- Groen. Geen rood stoplicht.

Risico

Het kenmerk Risico van het activaobject.

Toepassingen

Klik op de meetwaardekoppeling Activa of Toepassingen om de portlet Toepassingen te openen. De portlet is gelijk aan de portlet Activa maar alle gegevens zijn afkomstig uit het toepassingsobject op basis van de diensthiërarchieën.

Klantdashboard

Het klantdashboard is beschikbaar in het afdelingsobject en bevat gegevens voor afdelingen die als klanten zijn gemarkeerd. Het dashboard bevat meerdere portlets met detailweergaven. Het dashboard wordt gebruikt door afzonderlijke managers van klantenafdelingen of managers klantenrelaties.

De afdelingsmanager kan statistische gegevens weergeven over het volgende:

- Dienstverlening
- Gebruik
- Kosten van diensten waarop abonnementen zijn genomen
- Huidige aanvragen voor servicewijzigingen
- Specifieke kosten voor de klant die de dienst gebruikt.

De volgende portlets zijn beschikbaar:

- Abonnementcontrole
- Projectanalyse
- Kostenanalyse voor klant
- Alle abonnementen

Abonnementcontrole

De portlet Abonnementcontrole geeft diensten met abonnementen weer op basis van gebruik, in rekening gebracht bedrag, aantal incidenten en SLA-overtredingen.

De afdelingsmanager kan de duurste abonnementen, het gebruik en het aantal SLA-overtredingen bekijken. Deze gegevens worden in een bubblegrafiek weergegeven. Elke ballon vertegenwoordigt één dienst.

Klik op een ballon om naar het dienstdashboard te gaan. Plaats uw muisaanwijzer op een ballon als u de naam van de dienst wilt weergeven.

Projectanalyse

De portlet Projectanalyse geeft gegevens voor de verschillende projecten en wijzigingsorders weer. Dergelijke projecten en orders zijn gewoonlijk actief voor alle services waarop de afdeling zich heeft geabonneerd. Deze portlet lijkt op de portlet Projectanalyse in het dienstdashboard, maar bevat een extra dienstkenmerk. Het kenmerk bevat de naam van de dienst waaraan een project of wijzigingsorder is gekoppeld via de hiërarchie.

Kostenanalyse voor klant

In deze portlet worden werkelijke kosten en geplande kosten voor elke dienst vergeleken gedurende een periode van zes maanden. De portlet geeft de afdelingsmanager toegang tot de huidige informatie van het servicebudget met betrekking tot de werkelijke kosten voor het leveren van de dienst. De gegevens worden in een kolommengrafiek weergegeven met één verticale kolom voor elke dienst. De X-as bevat kosten en de Y-as bevat namen van diensten op basis van de diensten waarop de klant is geabonneerd.

Alle abonnementen

Een abonnement is een dienst waarop de klantenafdeling is geabonneerd en wordt gefactureerd voor het gebruik.

De portlet Alle abonnementen is vergelijkbaar met de portlet Servicegezondheid in het servicedashboard. Deze portlet bevat een lijst met meetwaarden en een stoplicht waarmee de status van elke meetwaarde wordt aangegeven.

In tegenstelling tot de portlet Dienstgezondheid is er echter geen sectie Beheer voor deze portlet. De afdelingsmanager kan snel vaststellen bij welke abonnementsonderdelen de ingestelde drempelwaarden zijn overschreden (rood), welke abonnementsonderdelen moeten worden gecontroleerd (geel) en welke abonnementsonderdelen probleemloos worden uitgevoerd (groen). Er worden een of meer diensten weergegeven waarop de klantenafdeling is geabonneerd.

Hieronder vindt u een beschrijving van de meetwaarden en portlets waaraan de meetwaarden van Alle abonnementen zijn gekoppeld.

Waarde

Klik op deze koppeling voor toegang tot een lijst met belangrijke meetwaarden per dienst en alle diensten waarop de klant is geabonneerd. Klik op deze koppeling om de portlet Meetwaarden te openen die vooraf is gefilterd op het meetwaardetype Waarde.

Gebruik

Klik op deze koppeling om de portlet Meetwaarden te openen die vooraf is gefilterd op het meetwaardetype Gebruik.

Incidenten

Klik op de koppeling Incidenten om de volgende portlets te openen op de analysepagina voor klantenincidenten:

Nieuwe incidententrend

De portlet Nieuwe incidententrend is dezelfde als de portlet Nieuwe incidententrend van het servicedashboard. Met deze uitzondering dat de gegevens het totale aantal nieuwe incidenten per klant aangeven. De gegevens zijn van toepassing op alle diensten waarop de afgelopen zes maanden een abonnement is genomen (vanaf de huidige datum).

Open klantincident per dienst

De portlet Open incidenten is dezelfde als de portlet Open incidenten van het servicedashboard. Met deze uitzondering dat de gegevens het totale aantal open incidenten aangeven voor alle diensten waarop de klant is geabonneerd.

SLA

Klik op de koppeling SLA om de portlet Scorekaart te openen. Deze portlet bevat een lijst met dienstnamen en specifieke dienstmeetwaarden en stoplichten (kosten, incidenten, tevredenheid en SLA) voor elke dienst waarop de klant is geabonneerd.

Tevredenheid

Klik op de koppeling om de portlet Scorekaart te openen.

Projecten

Klik hierop om de pagina te vernieuwen.

Mijlpalen

Klik op deze koppeling om de portlet Belangrijke taken en mijlpalen weer te geven. De portlet lijkt op de portlet Belangrijke taken en mijlpalen dat kan worden geopend via het servicedashboard. Met deze uitzondering dat de weergegeven gegevens zijn gebaseerd op de projecten die samenhangen met elke servicehiërarchie waarop de klant een abonnement heeft. Daarom zijn er meer diensten in plaats van één dienst. Het kenmerk Naam dienst in deze portlet heeft betrekking op namen van diensten van de leveranciersafdeling.

Risico's

Klik op deze koppeling om de portlet Risico's weer te geven. De portlet lijkt op de portlet Risico's dat kan worden geopend via het servicedashboard. Met deze uitzondering dat de weergegeven gegevens zijn gebaseerd op de projecten die samenhangen met elke servicehiërarchie waarop de klant een abonnement heeft. Daarom zijn er meer diensten in plaats van één dienst. Het kenmerk Naam service in deze portlet heeft betrekking op namen van diensten van de leveranciersafdeling.

Klantportaal (BRM Accelerator)

U kunt de Klantportaal weergeven als u bedrijfsrelatiemanager bent voor ten minste één klantenafdeling.

De klantportaal is ontworpen om de bedrijfsrelatiemanager te voorzien van de allerlaatste informatie over alle ondersteunde en bediende klanten.

De portlet geeft de volgende details weer:

- Levering abonnement
- Abonnementsverzoeken
- Abonnementskosten

U kunt de klantportaal openen via IT-servicemanagement.

Levering abonnement

Het tabblad Levering abonnement bevat de volgende portlets:

Abonnementcontrole

Deze portlet bevat een bubblegrafiek met geabonneerde diensten, waarbij het gebruik, het gefactureerde bedrag, het aantal incidenten en de SLA-overtredingen zijn gemarkeerd. De bedrijfsrelatiemanager kan de abonnementen die het meeste kosten, het gebruik en het aantal SLA-overtredingen bekijken. Deze portlet bevat alle geabonneerde diensten voor alle klanten van de bedrijfsrelatiemanager. Elke ballon in de grafiek staat voor een dienst. Als u op een ballon klikt, wordt het onderliggende dienstdashboard geopend. De Y-as bevat het aantal klanten waaraan de bedrijfsrelatiemanager is toegewezen. Dit aantal is inclusief de subafdelingen voor de klanten. Op de X-as worden de abonnementskosten weergegeven.

Scorekaart

Deze portlet bevat een raster met stoplichten voor bepaalde meetwaarden. Er wordt een lijst met klanten weergegeven die door de bedrijfsrelatiemanager worden beheerd en de stoplichten worden op basis van alle abonnementen van deze klanten getotaliseerd. Klik op de naam van een klant om het klantdashboard te openen.

Meetwaarden

Deze portlet bevat belangrijke meetwaarden voor gebruiksgegevens van het abonnement van elke klant. Laat de bedrijfsrelatiemanager de meetwaarden weergeven van de klanten die ze volgen. Ook als voor bepaalde meetwaarden de drempels zijn overschreden. Klik op de naam van een klant om het klantdashboard te openen.

Actiepunten

Deze portlet ondersteunt het gebruik van het klantportaal als standaardoverzichtspagina. Een kant-en-klare portlet voor actiepunten.

Abonnementsverzoeken

Het tabblad Abonnementsverzoeken bevat de volgende portlets:

Ideeën

In deze portlet worden relevante statistische gegevens samengevoegd van alle diensten waarop de klanten van de bedrijfsrelatiemanager zijn geabonneerd. Ideeën worden verzameld op basis van de gebruiker die tot een van de afdelingen behoort waarmee de bedrijfsrelatiemanager is verbonden. Elk weergegeven idee is gekoppeld aan een dienst waarop de afdeling is geabonneerd. De kenmerken in deze portlet zijn afgeleid van de volgende objecten:

- Idee
- Service
- Afdeling

De gegevens worden in deze portlet in een raster weergegeven met de volgende kolommen:

Prioriteit

Hier wordt de prioriteit van het ideeobject weergegeven.

- Rood. Een idee met een hoge prioriteit.
- Oranje. Een idee met een gemiddelde prioriteit.
- Groen. Een idee met een lage prioriteit.

Service

Hier wordt de naam van de dienst die in de hiërarchie van het idee wordt vermeld, weergegeven. Het is het kenmerk Naam dienst dat is gekoppeld aan het dienstobject.

Ideeonderwerp

Hier wordt het ideeonderwerp van het ideeobject weergegeven.

Afdeling

Hier wordt de afdeling weergegeven waartoe de gebruiker behoort.

Geschatte opbrengsten

Hier worden de geschatte opbrengsten van het ideeobject weergegeven.

Geschatte kosten

Hier worden de geschatte kosten van het ideeobject weergegeven.

Datum verzonden

Hier wordt de verzenddatum van het ideeobject weergegeven.

Goedkeuringsdatum

Hier wordt de goedkeuringsdatum van het ideeobject weergegeven.

Projectanalyse

Hier worden gegevens weergegeven die betrekking hebben op de verschillende projecten en wijzigingsorders die op dit moment worden uitgevoerd voor de diensten waarop alle klanten van de bedrijfsrelatiemanager zijn geabonneerd. Deze gegevens worden in een hiërarchisch raster weergegeven. Het hoogste niveau van de hiërarchie bevat namen van projecten.

Opmerking: klik op de naam van een project om de pagina Projecteigenschappen te openen. Als u een lijst wilt weergegeven van taken, vouwt u een project uit. Het kenmerk Dienst bevat de naam van de dienst waaraan een project of wijzigingsorder is gekoppeld via de hiërarchie.

Abonnementskosten

Het tabblad Abonnementskosten bevat de volgende portlets:

Afdelingsfacturen

Deze portlet bevat het huidige factuurbedrag voor elk van de klanten van de bedrijfsrelatiemanager in de huidige en de vorige fiscale periode. De kenmerken in deze portlet zijn afgeleid van de volgende objecten:

- Afdeling
- Factuur

De gegevens worden in een raster weergegeven met de volgende kolommen:

Naam

Hier worden de afdelingsnamen van de klant weergegeven uit het afdelingsobject dat door de bedrijfsrelatiemanager wordt ondersteund. Klik op de naam van een klant om het klantdashboard te openen.

Id

Hier wordt het factuurnummer uit het factuurobject weergegeven. Klik op een factuurnummer om het tabblad Factuur van de afdeling van de klant te openen.

Factuurdatum

Hier wordt de factuurdatum uit het factuurobject weergegeven.

Bedrag

Hier wordt het factuurbedrag uit het factuurobject weergegeven.

Periode

Hier wordt de fiscale periode weergegeven waarvoor de factuur kosten bevat.

Status

Hier wordt de status uit het factuurobject weergegeven.

Kosten per dienst in de loop der tijd

Geeft alle diensten weer waarop klanten van de bedrijfsrelatiemanager zijn geabonneerd. En ook de totale factuurbedragen voor elke dienst over de afgelopen zes maanden. De gegevens worden als lijngrafieken weergegeven, met één lijn per dienst. Als een bedrijfsrelatiemanager bijvoorbeeld over drie diensten beschikt die door de klanten worden gebruikt, worden er drie lijnen met getekende punten weergegeven voor de opgegeven periode. Op de X-as worden maanden weergegeven en op de Y-as worden de kosten weergegeven.

Factuurgeschiedenis

Hier wordt een momentopname van de factuurkosten voor elke klant gedurende een periode van zes maanden geleverd. De kosten worden getotaliseerd voor alle diensten waarop de klant is geabonneerd. De gegevens worden als lijngrafieken weergegeven, met één lijn per klant. Als een bedrijfsrelatiemanager bijvoorbeeld drie klanten heeft, worden er drie lijnen met getekende punten weergegeven voor de opgegeven periode. De X-as bevat de afgelopen zes maanden vanaf de huidige datum. De Y-as bevat de kosten.

Leveranciersportal

U kunt de Leveranciersportaal weergeven als u afdelingsmanager bent voor ten minste één leveranciersafdeling. Keur alle facturen goed voordat de gegevens in de financiële portlets verschijnen.

De portaal is beschikbaar als koppeling in IT-servicemanagement. Het portaal is ontwikkeld om IT-executives of -managers te voorzien van de meest recente informatie over diensten en klanten van meerdere leveranciersafdelingen.

De portlets bevatten de volgende onderdelen:

- Overzicht
- Klanten
- Incidenten
- Projecten/wijzigingsorders
- Werkbelasting
- Financiën

Opmerking: voorbeeld van een overlapping: een IT-executive of -manager beheert een afdeling en een dienst. De dienst maakt deel uit van de hiërarchie van een tweede dienst die door dezelfde IT-executive of -manager wordt beheerd. Beide diensten worden geteld.

Overzicht

De pagina Overzicht bevat de volgende portlets:

Actiepunten

Deze portlet ondersteunt het gebruik van het klantportaal als standaardoverzichtspagina. Dit is de kant-en-klare portlet voor actiepunten die ook op andere plaatsen in het product wordt gebruikt.

Alle diensten

Deze portlet bevat een lijst met meetwaarden en een stoplicht waarmee de status van de meetwaarde wordt aangegeven. De IT-executive of -manager kan vaststellen voor welke diensten de ingestelde drempelwaarden zijn overschreden (rood), waar moet worden gecontroleerd (geel) en welke diensten probleemloos worden uitgevoerd (groen).

Opmerking: de portlet is niet hetzelfde als de portlet Servicegezondheid in het servicedashboard. De IT-executive of -manager kan meerdere afdelingen en hun diensten weergeven, in plaats van één afdeling met diensten. De portlet bevat de volgende meetwaarden:

Waarde

Klik hierop om de portlet Meetwaarden te openen die vooraf is gefilterd om belangrijke meetwaarden van het type Waarde weer te geven.

Gebruik

Klik hierop om de portlet Meetwaarden te openen die vooraf is gefilterd om belangrijke meetwaarden van het type Gebruik weer te geven.

Incidenten

Klik hierop om het tabblad Incidenten in het leveranciersportaal te openen.

SLA

Klik hierop om de portlet Klantscorekaart te openen. Deze portlet bevat specifieke getotaliseerde dienstmeetwaarden van klanten.

Tevredenheid

Klik hierop om de portlet Klantscorekaart te openen.

Budget

Bereken eerst de totale waarden voor de weergegeven diensten om een stoplicht voor de meetwaarde in te stellen. Pas vervolgens de stoplichtregels aan voor de portlet Servicegezondheid in het servicedashboard. Klik op deze koppeling om naar de portlet Budgetanalyse te gaan. De portlet geeft dezelfde gegevens weer als wanneer u deze portlet opent via de meetwaardekoppeling Leveranciersafdeling – Budget.

Kostenherstel

Bereken eerst de totale waarden voor de weergegeven diensten om een stoplicht voor de meetwaarde in te stellen. Pas vervolgens de stoplichtregels aan voor de portlet Servicegezondheid in het servicedashboard. Klik op deze koppeling als u de pagina wilt vernieuwen.

Werkbelasting

Bereken eerst de totale waarden voor de weergegeven diensten om een stoplicht voor de meetwaarde in te stellen. Pas vervolgens de stoplichtregels aan voor de portlet Servicegezondheid in het servicedashboard. Klik op deze koppeling om naar de portlet Analyse van werkbelasting door dienst te gaan.

Compliance

Klik hierop om de portlet Dienstcompliance te openen. Het stoplicht is als volgt getotaliseerd:

- Rood. Voor een of meer diensten geldt een rood stoplicht.
- Oranje. Voor een of meer diensten geldt een geel stoplicht.
- Groen. Voor een of meer diensten geldt een groen stoplicht.

Activa en toepassingen

Klik hierop om de pagina Dienstactiva te openen. Deze pagina bevat portlets voor Activa en voor Toepassingen.

Projecten

Klik hierop om de pagina te vernieuwen. Het stoplicht geeft de algehele status van de projecten weer. Deze projecten zijn gekoppeld aan alle diensten die door de IT-manager worden beheerd voor alle leveranciersafdelingen die eigendom zijn van de IT-manager.

Mijlpalen

Klik hierop om de portlet Belangrijke taken en mijlpalen te openen.

Risico's

Klik hierop om de portlet Risico's te openen.

Wijzigingsorders

Klik hierop om de pagina te vernieuwen. Het stoplicht geeft de algemene status aan van alle wijzigingsorders binnen of buiten een project. De projecten zijn gekoppeld aan alle diensten die door de IT-manager worden beheerd voor alle leveranciersafdelingen die eigendom zijn van de IT-manager.

Klanten (BRM Accelerator)

Het tabblad Klanten bevat de volgende portlets:

Waarde

Deze portlet bevat belangrijke meetwaarden voor waardegegevens van het abonnement van elke klant. De IT-executive of -manager kan weergeven welke meetwaarden de geabonneerde klanten bijhouden en of deze meetwaarden drempelwaarden hebben overschreden.

Klik op een koppeling met de naam van een klant in deze portlet om het klantdashboard van de afdeling te openen. Klik op een koppeling met de naam van een dienst om het dienstdashboard te openen. Klik op de naam van een meetwaarde om naar de pagina Eigenschappen belangrijke meetwaarden: Hoofd te gaan.

Gebruik

Deze portlet bevat belangrijke meetwaarden voor gebruiksgegevens van het abonnement van elke klant. Laat bedrijfsrelatiemanagers de meetwaarden weergeven van de klanten die ze volgen. Ook als voor bepaalde meetwaarden de drempels zijn overschreden.

Klantcorekaart

Deze portlet bevat een raster met stoplichten voor bepaalde meetwaarden. Geeft een lijst met diensten weer die door de IT-executive of -manager worden beheerd. Geeft ook het totaal weer van de stoplichten op basis van alle diensten die eigendom zijn van de IT-executive of -manager.

Incidenten (BRM Accelerator)

U kunt externe systemen, zoals Unicenter Service Desk van CA, gebruiken om incidenten bij te houden. De gegevens van incidenten kunnen handmatig worden ingevoerd in CA Clarity PPM, worden geïmporteerd via XOG of worden geïmporteerd met de job Gegevens van Unicenter Service Desk importeren.

Het tabblad Incidenten bevat de volgende portlets:

Open incidenten per dienst

Deze portlet bevat het aantal open incidenten voor elke dienst waarover de IT-executive of -manager beschikt. De gegevens worden uit Service Desk geïmporteerd. De gegevens worden in deze portlet als cirkeldiagram weergegeven. Elk segment duidt één dienst aan. De breedte van het cirkeldiagram geeft het aantal incidenten voor deze dienst aan. Plaats de muisaanwijzer boven een segment (een dienst) om het aantal open incidenten voor deze dienst weer te geven.

Incidentcontrole voor diensten

In deze portlet wordt de relatie tussen afzonderlijke diensten weergegeven met het aantal geabonneerde klanten en het aantal incidenten en SLA-overtredingen van deze klanten. De gegevens zijn afkomstig van alle diensten die eigendom zijn van de IT-executive of -manager. De portlet bevat een bubblegrafiek waarbij elke ballon één dienst betreft. Er worden alleen diensten weergegeven die door deze leverancier worden ondersteund. Hieronder vindt u meer informatie over de grafiek:

- Op de X-as worden kosten weergegeven die onderdeel zijn van het abonnementsobject dat voor klanten van de dienst is getotaliseerd.
- Op de Y-as wordt het aantal klanten weergegeven dat op deze dienst is geabonneerd.
- De grootte van de ballon geeft het aantal incidenten aan (alle open incidenten voor deze dienst). Hoe groter het aantal incidenten, hoe groter de bubble. Dit aantal is getotaliseerd voor alle klanten die de dienst gebruiken.
- De kleur van de ballon geeft de SLA-overtredingen aan. De overtreding wordt vastgesteld op basis van de SLA-overtredingen van de geabonneerde klant voor elke service. Deze gegevens zijn afgeleid van de velden met SLA-overtredingen op de pagina Abonnementeigenschappen: Hoofd. De klant voert de veldwaarden handmatig in.

De volgende stoplichten worden weergegeven:

- Rood. De klant heeft de drempelwaardelimiet overschreden.
 - Oranje. De klant heeft de drempelwaardelimiet niet overschreden. De klant bevindt zich tussen 1 en de drempelwaardelimiet. Als de drempelwaarde bijvoorbeeld 3 is, kan het aantal voor een gele ballon 1, 2 of 3 zijn.
 - Groen. Het aantal SLA-overtredingen van de klant is nul.
- Als u de muisaanwijzer boven een ballon houdt, wordt de naam de dienst waarop deze ballon betrekking heeft, weergegeven.

Open incidenten per klant

Deze portlet bevat het aantal open incidenten van elke klant voor alle diensten die eigendom zijn van de IT-executive of -manager. De gegevens worden uit Service Desk geïmporteerd. De gegevens worden in deze portlet als cirkeldiagram weergegeven. Elk segment geeft een klantenafdeling aan en de breedte van de cirkel geeft het aantal incidenten aan van deze klantenafdeling. Plaats de muisaanwijzer boven een segment (een klant) om het aantal openstaande incidenten voor deze klant weer te geven.

Open en gesloten incidenten

In deze portlet wordt het aantal open incidenten vergeleken met het aantal afgesloten incidenten in een bepaalde periode. De gegevens zijn afkomstig van alle diensten die eigendom zijn van de IT-executive of -manager. De portlet bevat een kolommengrafiek met twee kolommen voor elke periode. Een kolom bevat open incidenten, de andere kolom afgesloten incidenten. Op de X-as worden de afgelopen zes maanden vanaf de huidige datum weergegeven. Op de Y-as wordt het aantal incidenten weergegeven.

Projecten/wijzigingsorders

De pagina Projecten/wijzigingsorders bevat de volgende portlets voor diensten die het eigendom zijn van IT-executives en -managers:

Projectanalyse

Biedt een set stoplichten en andere gegevens die de lopende projecten en wijzigingsorders aanduiden voor de diensten. Deze analyse lijkt op de portlet Projectanalyse van het servicedashboard. Met dit verschil dat de gegevens in de portlet meerdere afdelingen kunnen omvatten met meerdere diensten. Het kenmerk Dienst geeft naam van de dienst aan waaraan een project of wijzigingsorder is gekoppeld (via de hiërarchie).

Risico's

Deze portlet bevat de project- en wijzigingsorderrisico's voor de projecten die in de servicehiërarchie worden weergegeven voor elke service. U kunt deze portlet ook vanuit het dienstdashboard openen via de meetwaarde Risico. Het enige verschil is dat deze portlet in het leveranciersportaal meerdere afdelingen bevat die meerdere diensten kunnen bevatten.

Belangrijke taken en mijlpalen

Deze portlet bevat de belangrijkste taken voor de projecten die in de servicehiërarchie worden weergegeven voor elke service. U kunt deze portlet ook vanuit het dienstdashboard openen via de meetwaarde Mijlpalen. Het enige verschil is dat deze portlet in het leveranciersportaal meerdere afdelingen bevat die meerdere diensten kunnen bevatten.

Werkbelasting

Het tabblad Werkbelasting bevat de volgende portlets:

OBS-Resourcetotalisatie

Deze portlet bevat specifieke gegevens over de vraag naar resources voor OBS-structuren.

Tijd besteed door diensttype

In deze portlet wordt het aantal gewerkte uren voor bepaalde maandelijkse perioden weergegeven. De gegevens zijn ingedeeld op servicetype voor de IT-executive of -manager om de serviceonderdelen vast te stellen die de meeste resources verbruiken. De gegevens worden opgehaald uit het kenmerk Servicetype van het dienstobject en het totale aantal dagen voor elke resource. De resource moet zijn toegekend aan diensten van dat type of aan een investering in de servicehiërarchieën, geschaald op toekenningspercentages in de hiërarchie. In deze portlet worden gestapelde kolommen weergegeven, waarbij elke stapel in een kolom een diensttype vertegenwoordigt. Op de X-as worden perioden in maanden weergegeven (drie maanden vóór de huidige datum en drie maanden na de huidige datum). Op de Y-as wordt het aantal uren weergegeven (berekend op basis van werkelijke waarden en resterende toekenningen).

Tijdsvergelijking van werknemer/aannemer

Deze portlet bevat een histogram met het verschil tussen het bedrag dat is besteed aan externe contractanten en het bedrag dat is besteed aan interne werknemers. Hiermee kan een IT-manager zien hoe het werk voor al hun diensten verloopt. Het histogram bevat twee kolommen per periode. Een kolom bevat het totale aantal uren voor alle werknemers die werkzaamheden verrichten voor een dienst of de investeringen die aan de diensthiërarchie zijn gekoppeld. De kolommen worden geschaald volgens de hiërarchiepercentages. De andere kolom bevat het totale aantal uren voor alle externe contractanten die aan een dienst zijn toegewezen. Het totale aantal uren is de toewijzing van resources. Het kenmerk Type van het resourceobject geeft aannemers en medewerkers aan. Op de X-as worden perioden in maanden weergegeven (drie maanden vóór de huidige datum en drie maanden na de huidige datum). Op de Y-as wordt het aantal uren weergegeven (berekend op basis van werkelijke waarden en resterende toekenningen).

Financiën

Het tabblad Financiën bevat de volgende portlets:

Herstelstaat

Geeft alle terugboekingen aan die zijn hersteld. Berekent verder de varianties tussen de totale servicekosten en de ontvangen bedragen. Er wordt een lijst met diensten weergegeven met de bijbehorende in rekening gebrachte bedragen per kwartaal. De gegevens worden in een raster weergegeven met de volgende kolommen:

Service

Hier wordt de naam weergegeven van de dienst die eigendom is van de IT-manager. Klik op de naam van een dienst om het dienstdashboard te openen.

Kosten

In de linkerkolom Kosten worden de totale kosten van een dienst weergegeven.

Kosten

In de rechterkolom Kosten wordt het bedrag weergegeven dat in rekening is gebracht voor levering van de dienst.

Variantie

Hier wordt het verschil tussen de totale kosten in de linkerkolom en de in rekening gebrachte kosten in de rechterkolom weergegeven.

Afwijking %

Hier wordt het afwijkingsbedrag als kostenpercentage weergegeven.

Status

Hier wordt de status weergegeven met de volgende stoplichten:

- Rood. De variantie is <20 procent.
- Oranje. De variantie is <5 procent.
- Groen. Er zijn geen rode of gele stoplichten.